



**UNIVERSIDAD
ANDRÉS BELLO**

FACULTAD DE LAS CIENCIAS SOCIALES

Escuela De Trabajo Social

Viña Del Mar

“Estudio de la percepción de la calidad de vida
laboral de los funcionarios/as y trabajadores/as del
Consejo Nacional de la Cultura a nivel central”.

Tesis de investigación para optar al título de
Trabajador(a) Social

Autoras

Natalia Sánchez Alegre

Karima Osiadacz Pinto

Profesor Guía

Jorge Ariel Jofré Alfaro

Viña del Mar, Chile

2014

DEDICATORIA

A mi mamá por el amor que me entregaste, sobre todo en este proceso que lo veía tan lejano, demostrándomelo a través de tu apoyo incondicional, de darme ánimo para poder sacar las fuerzas necesarias en los momentos que lo veía muy difícil de poder llevarlo a cabo

Por tenerme siempre la comida preparada y servida cuando yo no alcanzaba a hacerlo y demostrando tu cariño y calor de hogar que solo lo da una madre como tú, te quiero mucho y estaré eternamente agradecida, te adoro mamita linda.

A mi papá por el apoyo económico que me has entregado a lo largo de todo mi proceso de estudios, ya que sin ti hubiese sido muy difícil

Por entregarme confianza y seguridad de que soy capaz de esto y de muchas cosas más, Te quiero mucho papá, hasta el infinito, gracias.

A mi Chelito mi lindo hermano que con tu fuerte risa y chistes me alegras los días y que me dieron ánimo para continuar más alegre.

A Diosito por darme la fortaleza y la esperanza cada día y seguir adelante pese a las dificultades.

Y por último a mi compañera de tesis, Natalia sin ti, este gran proceso hubiese sido casi imposible de poder llevarlo a cabo, gracias por tu paciencia, tolerancia, simplicidad, comprensión, por tu tranquilidad, seguridad, por ser una buena compañera, y por tu gran humor sarcástico que te caracteriza, en el que muchos momentos me sacaron más de una risa y hacer que este proceso fuera siempre tomado con alegría y verlo de una manera positiva, de que si lo lograríamos. En fin muchas gracias por todo te quiero Natalino.

Karima Osiadacz Pinto

A mi madre y padre por la paciencia y tolerancia que he tenido ante mis cambios de humor, donde descargaba toda

Por estar cada vez que los necesite, entregando palabras de aliento, ánimos, el nunca rendirme, por hacerme reír siempre cuando lo más precise sin que ellos tuvieran conocimiento, ese instinto de padres de saber cuándo una más necesitaba algo, ahí estaban brindándome su apoyo y guiando a pesar de las dificultades del camino.

Mis logros son gracias a ustedes, los amo.

A mí querido hermano por acompañarme y vivir conmigo. El entregarme las últimas luces que permitieron poder terminar de mejor manera este proceso.

A mi rosi, por estar ahí conmigo guiándome e iluminarme siempre.

Por último, pero no menos importante, a mi compañera de tesis, Karimita, sin ti este proceso hubiera sido un caos, gracias por mostrar tú alegría, ánimos y motivaciones a cada instante, por mostrarte siempre alegre ante todo, te quiero mucho.

Natalia Sánchez Alegre

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló de acuerdo a los estándares de la calidad de vida laboral haciendo una relación con la percepción que tienen los funcionarios/as y los trabajadores/as. El lugar físico del estudio se desarrolló específicamente en una institución de carácter público y gubernamental, como lo es el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes (CNCA) a nivel central. De acuerdo a esta temática, se desarrolló un instrumento que nos permitió medir la percepción que tienen los funcionarios/as y trabajadores/as en cuanto a la calidad de vida laboral, considerando y vinculando los estándares de calidad de vida laboral de la OCDE y OIT, dando respuesta a la calidad de vida laboral en la que se encuentran los/as funcionarios/as y trabajadores/as del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes a nivel central la que se pretende conocer.

De acuerdo a ello se realizó un estudio de diseño correlacional, descriptivo y no experimental. Los datos obtenidos se describieron utilizando técnicas de la metodología cuantitativa, de manera que los datos obtenidos permiten detectar el contraste y relación de la percepción de los funcionarios/as y trabajadores/as con el cuestionario.

Palabras Claves:

Calidad de vida laboral - Percepción usuaria – Funcionario y trabajador - Trabajo Social.

The current investigation has been done according to the quality of work life standards and relating it with the perception of officials and workers. The study took place, physically and specifically, in a public and governmental institution as it is the Consejo Nacional de Cultura y las Artes (CNCA), at a central level. In obedience to the topic, it was developed an instrument that allowed us to measure the workers' perception regarding the quality of work life, considering the OIT and OCDE official standards, about the quality of work life, and showing the answer to this question and to have a certainty of what is pretended to know.

According to that, an studio was performed in which it main features were that it was descriptive, non experimental and correlation. The data obtained were described by using quantitative methodology techniques, in order that the data obtained could help to determinate the contract and relation of the perception between workers and the questionnaire.

Key words:

Quality of work life, user perception, officials and workers, social work.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO PRIMERO.....	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
RELEVANCIAS DEL ESTUDIO.....	17
RELEVANCIAS PARA EL TRABAJO SOCIAL.....	23
FORMULACIÓN DE PREGUNTA Y OBJETIVOS.....	25
Pregunta de investigación.....	25
Objetivo general de la investigación.....	25
Objetivos específicos de la investigación.....	25
CAPITULO SEGÚNDO MARCO TEÓRICO.....	26
2.1 Globalización en lo laboral.....	27
2.2 Teoría de las necesidades de Max Neef.....	32
2.3 Historia del enfoque Calidad de Vida Laboral.....	36
2.3.1 Evolución del concepto de calidad de vida laboral.....	38
2.3.2 Estabilidad laboral.....	44
2.3.3 Trabajo social y calidad de vida laboral.....	45
2.4 Variables asociadas al clima laboral.....	46
2.4.1 Bienestar laboral.....	46
2.4.2 Recreación.....	47
2.4.3 Ocio y tiempo libre.....	48
2.4.4 Satisfacción en el Trabajo.....	49
2.5 Trabajo decente, trabajo precario.....	49
2.6 Variables asociadas a la protección social.....	51
2.6.1 Contrato de trabajo y relación laboral.....	54

2.6.2 Motivación y remuneración.....	54
2.7 Variable asociada a la seguridad social.....	55
2.7.1 Sistema de pensiones.....	55
2.7.2 Cotización de salud.....	56
2.8 Estándares de calidad de vida laboral.....	57
2.9 Percepción usuaria en lo laboral.....	63
CAPÍTULO TERCERO MARCO METODOLÓGICO.....	64
Perspectiva de a investigación.....	65
Tipo de estudio.....	67
Descripción de la muestra.....	68
Diseño metodológico.....	74
Procesos de producción de datos.....	76
Uso de Software y tratamiento de datos.....	78
CAPÍTULO CUARTO PRESENTACIÓN DE LA INFORMACION ANALIZADA.....	80
Análisis de objetivos específicos.....	81
Análisis de objetivo general.....	89
Análisis desde el trabajo social.....	90
Recomendaciones para la intervención social.....	97
Conclusiones.....	99
Bibliografía.....	101
Fuente electrónica.....	103
Anexos.....	107

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas las personas se han visto enfrentados a nuevos cambios, tanto sociales como culturales y económicos, todo esto relacionado directamente con la globalización inserta en nuestra sociedad chilena, produciendo nuevas conductas por el sistema capitalista de mercado, generando un debilitamiento en las condiciones laborales de los/as trabajadores/as que van dando paso a un fenómeno emergente en nuestros días, conocido como la “calidad de vida laboral”.

Debido a los cambios que se generan en nuestra sociedad actual, y de acuerdo a lo que visualizó la Trabajadora Social del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes nivel central, se ha presentado una inquietud por conocer la calidad de vida laboral y relacionarla con estándares internacionales. A partir de este fenómeno emergente, nace esta investigación, donde se pretende conocer la relación entre ambas de acuerdo a la percepción que tienen los sujetos de estudios.

Para conocer este fenómeno, se ha estimado tres dimensiones: Protección social, Seguridad social y Clima laboral, que englobaran preguntas para el análisis. Se ha considerado diversas perspectivas que analizan el fenómeno de la calidad de vida laboral, no solo desde una perspectiva cuantitativa, sino también perspectivas psicológicas y se ha visualizado desde lo social, de los cambios y dinamismo de las estructuras organizacionales como de la realidad, como así también desde la lógica del trabajo decente desde donde enmarca nuestro estudio.

Por otra parte, la presente investigación, de índole cuantitativa aborda diversas dimensiones relacionadas con la calidad de vida laboral como fenómeno de estudio, donde a través del software estadístico SPSS se realizan diversos cálculos que permiten vislumbrar los alcances de las dimensiones estudiadas, las cuales son analizadas para dar respuesta a los objetivos de estudios planteados para la presente investigación.

A través del estudio, se logra conocer la profundidad entre las dimensiones, y así obtener resultados para y desde la lógica del conocer para intervenir, generar nuevas propuestas de intervención, nuevos lineamientos y estrategias a la promoción de las condiciones laborales que apunten a incidir en los(as) trabajadores (as) y funcionarios (as) del Consejo

Nacional de la Cultura y las Artes, en la necesidad de asumir una cultura de responsabilidad social en lo laboral.

CAPÍTULO PRIMERO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Sabemos que las necesidades son múltiples y subjetivas, hacen relación con los tiempos actuales. Las personas que se encuentran insertas en el mundo laboral, se ven enfrentadas a las dificultades y la rigidez de las estructuras de las organizaciones/instituciones y sus exigencias, donde el estrés laboral se hace parte de la vida cotidiana de los trabajadores; la vida en familia pasa a segundo plano. Pero está claro que la realidad de los trabajadores es diversa, por lo que es indispensable incorporar una visión más integradora de la realidad respecto a las necesidades del trabajador(a).

En concreto, parece vital fortalecer las áreas como la salud, educación, vivienda, recreación y económicas. Áreas que los Servicios de Bienestar han asumido, como una forma de apoyo para entregar un mejor bienestar a la vida del trabajador(a) y su familia.

Nuestras motivaciones por realizar este “*estudio de la percepción de la Calidad de Vida Laboral de los/as funcionarios/as y trabajadores/as del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes (CNCA) a nivel central*”, nacen a partir de la experiencia tuvimos como estudiantes en la práctica profesional, en el Fondo Solidario de Inversión Social (FOSIS) y en el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes en Valparaíso, a partir de ambas instituciones públicas se logró percibir, grandes cambios de administración y jefatura, con respecto a los cambio de gobierno que conlleva a una rotación de personal.

Nos encontramos frente a una situación de exposición de los funcionarios/as y trabajadores/as, donde cada cuatro años se aprecia el cambio de atmósfera en el lugar de trabajo, donde predomina la preocupación e incertidumbre laboral en cuanto a la permanencia del trabajo, por ello se cree que este factor puede influir en gran medida la calidad de vida laboral de los trabajadores y funcionarios del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes. Este factor se encargó de generar un interés en nosotras e influyó el querer conocer la situación o el estado en que se encuentran los/as trabajadores/as y funcionarios/as del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes respecto a la calidad de vida laboral.

En relación a lo mencionado anteriormente, el Estado es quien vela por los intereses de la población, por la seguridad, protección y bienestar social, siendo estos índices un significado primordial para nosotras. Consideramos de vital importancia conocer desde la percepción de los sujetos el medir la calidad de vida laboral en el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, como institución pública, dado que como estudiantes en práctica pudimos visualizar la inestabilidad de las relaciones laborales que el Estado tiene en la administración pública. Los problemas y tensiones que se derivan en el marco de la inseguridad en el que se desenvuelven. En este contexto, el presente estudio se propuso iniciar una línea de investigación que pone acento en las condiciones objetivas y subjetivas que generan en el ambiente de trabajo, contribuyendo al mejoramiento de las relaciones laboral.

Creemos que este estudio es una gran herramienta para la Unidad de Bienestar y para el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, ya que frente a los resultados de este estudio investigativo se propongan metas de mejoramiento en todos los ámbitos de la vida social de los/as funcionarios/as y trabajadores/as, tomen nuevas decisiones en torno a lo laboral de los trabajadores y funcionarios del Consejo nacional de la Cultura y las Artes y para la misma institución.

El departamento de Recursos Humanos, específicamente la unidad de bienestar, ya que “su misión está dirigida para los funcionarios/as del Concejo Nacional de la Cultura y las Artes y sus afiliados/as, en donde pretende mejorar las condiciones de vida, incluyendo a sus cargas, a través de programas, actividades, entre otros, moviéndose en pro a la calidad de vida de sus funcionarios/as, otorgándoles beneficios en cuanto recreación, salud, ayuda social entre otros”(Manual de Bienestar, 2013). Área que la disciplina de Trabajo Social ha ido tomando cada vez mayor fuerza con el pasar del tiempo y se ha ido adecuando y movilizándose en relación a las necesidades de los/as trabajadores/as, en la que existe un profundo interés de velar por el bienestar de los trabajadores/as.

Finalmente cabe destacar el contacto que hemos tenido al insertarnos mediante nuestras pasantías y práctica profesional en instituciones públicas y privadas, como: La Ilustre Municipalidad de Viña del Mar y La fundación Social de la Cámara Chilena de la Construcción. Cuyo trabajo estuvo enfocado en la labor de mejorar la calidad de vida

laboral de las personas, estando ambas en el Área de Bienestar, a través de los beneficios, servicios y prestaciones sociales que entrega el Servicio de Bienestar para ir en pro a las condiciones laborales y de calidad de vida de los trabajadores.

Frente a la experiencia, nos pudimos dar cuenta de cómo variados factores afectan y van influyendo en los/as trabajadores/as y su calidad de vida laboral. Asimismo de la importancia e implicancia que tiene la calidad de vida laboral para los/as trabajadores/as y la institución. Por ello, es que nos impulsó realizar este estudio basándonos principalmente en la percepción de los funcionarios/as del CNCA respecto a la calidad de vida laboral que conllevan a diario.

Antes de seguir hacemos un alto para explicar porque a lo largo de este estudio se hace una diferencia, entre “funcionario/a” y “trabajador/a”. Siendo el primero definido por el DFL 338, en su artículo 2, letra b como *“Empleado público o funcionario es la persona que desempeña un empleo público en algún servicio fiscal o semifiscal y que por lo tanto, se remunera con cargo al Presupuesto General de la Nación o del respectivo servicio.”* (1960) En tanto, el SII (2004) define trabajador honorario como *“Los honorarios son ingresos que están clasificados en la segunda categoría de la Ley de la Renta, y pueden ser recibidos, entre otros, por profesionales, Sociedades de Profesionales y por personas que desarrollan ocupaciones lucrativas.”*

Se puede apreciar la diferencia en el tipo de contrato que las personas tienen, si bien los/as funcionarios/as tienen se les descuenta su imposición de sus remuneraciones, a los/as trabajadores/as no, deben realizarlos por sus propios medios, como trabajadores/as independientes.

Por otro lado, en el artículo 3, del DFL 338 (1960) *“Los empleos de la Administración estarán clasificados en categorías y grados, según su jerarquía y las funciones que les estén asignadas.”* Identificando a los/as funcionarios/as en esta descripción.

En tanto, el artículo 4 del DFL 338 (1960) *“Son empleos de planta aquellos que se encuentran consultados en calidad de permanentes en la organización estable de un servicio, por mandato de la ley o de autoridad expresamente facultada para ello.”*

Y finalmente, el artículo 5 del DFL 338 (1960) *“Son empleos a contrata aquellos que se consultan en calidad de transitorios en la organización de un servicio, ya sea en forma*

nominada o en forma global, por mandato de la ley o de autoridad expresamente facultada para ello.” A su vez, “Todo empleo a contrata necesariamente deberá tener asignado un grado o categoría de acuerdo con la importancia de la función que se le asigne y, en consecuencia, le corresponderá el sueldo de ese grado o categoría.” (DFL 338, 1960)

Para esta investigación nos referiremos tanto a funcionario/a como trabajador/as, puesto que ambos se encuentran desempeñando funciones públicas en el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, en los que se describirá a los mismo sujetos de estudios.

El 1 de Julio del 2011 se crea el Servicio del Bienestar del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, teniendo como objetivo *"Administrar los planes de beneficios sociales, actividades y prestaciones que buscan mejorar la calidad de vida personal, de su entorno familiar y su medio de trabajo, respondiendo a necesidades que surgen de la misma organización y sus trabajadores, a través de acciones que fortalezcan la relación persona – institución."* (Manual de Bienestar, 2013)

Si bien, el Servicio de Bienestar nace para velar por la protección social, seguridad social y bienestar social de los funcionarios/as y afiliados/as del CNCA, se destaca por contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida, entendiéndola como el mejoramiento de la calidad de vida laboral. Así podríamos interpretar que el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes no solo vela por satisfacer las necesidades de los funcionarios/as, sino también en fortalecer las condiciones laborales, ya sea por factores internos de la organización como externos.

La situación problemática levantada por esta investigación, precisa abordar el contexto político y administrativo en el cuál se enmarca nuestro estudio, para así dar al lector una panorámica general del espacio donde nace la percepción de la calidad de vida laboral de los funcionarios/as, comprendiendo los parámetros con los cuales se miden los estándares de calidad de vida laboral, justificada por la necesidad de conocer los ámbitos del trabajo en los que las condiciones laborales favorezcan el desarrollo personal, social y laboral del servicio público.

En cuanto a los estándares de calidad de vida laboral son aquellos que conforman un conjunto de principios de manera razonable, para que con ello se pueda evaluar la calidad de los servicios, gestión, entre otros (Unicef, 2003), tales como: la remuneración, condiciones de seguridad social, bienestar en el lugar de trabajo, entre otros (Smith Polliser, 2001)

De acuerdo a este panorama actual, la investigación pone de manifiesto poder observar el aporte generado desde el ámbito cuantitativo a esta labor, entregando su aporte en la medición de resultados duros, exactos y confiables.

Por otra parte se pudo visualizar mediante este proceso de indagación la existencia de interés en el ámbito académico y científico que existe sobre la calidad de vida laboral, lo que ha generado estudios e investigaciones respecto al contenido, cuyo propósito es identificar variables o conocer aspectos que puedan esclarecerlas.

La problematización nace a partir del interés de conocer la calidad de vida laboral de los trabajadores/as y funcionarios/as en Consejo Nacional de la Cultura y las Artes a nivel central, Chiavenato reafirma la veracidad de lo planteado, afirmando que *“la representación del grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella. La calidad de vida en el trabajo comprende diversos factores, como satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por los resultados obtenidos, salario recibido, beneficios ofrecidos, relaciones humanas en el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, libertad de decidir, posibilidad de participar. La Calidad de vida en el trabajo abarca no solo los aspectos intrínsecos del cargo, sino también los aspectos extrínsecos. Afecta actitudes personales comportamiento importantes para la productividad individual, como motivación para el trabajo, adaptabilidad a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad de innovar o aceptar los cambios.”* (Chiavenato 2003)

De esta manera se puede visualizar que la calidad de vida laboral se encuentra estrechamente relacionada con el trabajo decente, según la OIT lo define de la siguiente manera, *“resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral. Significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas*

de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato” (OIT, 1999)

De acuerdo a la definición de calidad de vida desarrollada por Chiavenato (2004) , la relación estrecha que presenta con el trabajo decente y respecto a la definición dada por la OIT el estudio se basó principalmente bajo las características que presentan estas definiciones, las que se tomaron como dimensiones, en conjunto con los estándares de calidad de vida desarrollados por la OCDE y la OIT, para así vincularlos y relacionarlos con la percepción de los funcionarios en cuanto a la calidad de vida laboral que llevan en la actualidad. Nuestra mirada, mejor dicho la perspectiva desde donde se enfocó el presente estudio es de acuerdo a estas dimensiones debido al valor y su trascendencia y también por supuesto desde la percepción de los funcionarios del CNCA, es por ello que de acuerdo a Chiavenato cuando dice que la calidad de vida en el trabajo abarca no solo aspectos intrínsecos si no también abarca aspectos extrínsecos la cual impacta en el comportamiento del trabajador/a, motivación y principalmente en el desarrollo de la labor diaria en su trabajo, es decir el recurso humano que se entrega a diario, el talento humano con el cual cumple.

Los recursos humanos representan el potencial más valioso que tienen las organizaciones/instituciones para alcanzar sus objetivos; la productividad depende de la eficiencia y eficacia de sus trabajadores, mediante su potencial, con algún grado de compromiso personal, en donde está en juego el talento humano de cada uno.

En la búsqueda de que el medio laboral respete a los trabajadores(as) como persona, nos encontramos con que Las estructuras rígidas de algunas organizaciones/instituciones, muchas veces hacen perder en ocasiones el foco de sus propósitos centrándose en el cumplimiento de sus metas, dejando de lado las necesidades de los/as funcionarios o trabajadores/as. Por otra parte, siendo el recurso humano el encargado de entregar la mayor parte de su tiempo para velar por el cumplimiento efectivo de los propósitos y metas de la organización/institución, teniendo que adaptarse y asumir los nuevos retos y desafíos que la estructura demanda, en la implementación de proyectos y/o programas, de manera que combinen con los fines que la entidad se propone desarrollar, para así posicionar a ésta un estatus y ser visto como la mejor en el rubro.

Por esta razón, principalmente basándonos en la estructura, es necesario dar cuenta el contexto en donde el estudio se sitúa; El Servicio de Bienestar del Consejo Nacional de Cultura y las Artes pertenece específicamente al departamento de Recursos Humanos, se *“destaca especialmente de un Servicio de Bienestar propio, independiente del Ministerio de Educación, que cuenta ya con 454 afiliados a nivel nacional, incluyendo aquellos que son de planta y contrata y proporcionando también protección para elencos estables del Consejo, el Ballet Folclórico Nacional y la Orquesta de Cámara de Chile”*. (Memoria Consejo Nacional de Cultura y las Artes 2010-2014, pág. 192), sin embargo refiriéndonos a la independencia que se le otorga al Servicio de Bienestar se encuentra regido bajo una institución que deriva directamente de un organismo del Estado en donde la institución se ve afectada por los cambios políticos de gobierno que se presenta cada cuatro años y en donde pueden generar cambios drásticos de estructura, gestión, y objetivos, lo cual cada funcionario debe adaptarse a los cambios o también puede generar una incertidumbre si es que el trabajador seguirá prestando su servicio a la institución, por tanto ello puede incidir o verse afectada la calidad de vida laboral. De acuerdo a ello nos encontramos en un momento clave en la institución (CNCA) en el que recientemente se han presentado variados cambios y movimiento de personal respecto del cambio de gobierno acontecido hace unos pocos meses, que sin duda alguna generará efectos potentes en la percepción de los funcionarios en relación a su calidad de vida laboral.

Por ello no se debe olvidar, que el estudio se realizó en una organización/institución, que Robbins la define como *“una unidad social conscientemente coordinada, compuesta por dos o más personas, que funciona relativamente de manera continua para alcanzar una meta o un conjunto de meta comunes.”* (Robbins, 1997) Esta definición se entiende como una estructura social que está diseñada para el cumplimiento de metas por medio de personas, que tienen propósitos en comunes, comprendiendo una misión y visión que persiguen sus miembros. Con una interacción entre las profesionales, en las que las actividades están fuertemente coordinadas, y son capaces de comunicarse entre sí; con profesionales que están capacitados para realizar la labor que se le encomienda. Sin embargo de acuerdo a la estructura que exista en la institución u organización va influir en la calidad de vida laboral de los funcionarios ya sea de manera positiva o negativa, por consiguiente viéndose afectada la institución netamente en cuanto al cumplimiento de metas y proposiciones.

RELEVANCIA DEL ESTUDIO

El termino Calidad de Vida Laboral (CVL) tuvo sus orígenes a finales de los 60'y comienzos de los 70'por el Ministerio de Trabajo de los EE.UU, a través de conferencias que dieron a conocer los problemas de huelgas entre la población activa joven de planta de General Motors, de Ohio. Se llegó a discutir más allá de la satisfacción de los puestos de trabajo, siendo llevado al término de mejoramiento de las condiciones de Calidad de Vida Laboral [...] *alcanza el reconocimiento social e institucional gracias a las actuaciones del «Movimiento de CVL»*. (Walton, 1973; Davis y Cherns, 1975; Suttle, 1977; Nadler y Lawler , 1983; Delamotte y Takezawa, 1984; entre otros).(Citado en Segureda y Agullo, 2002)

Es así que se comenzó hablar sobre la calidad de vida laboral, ante un contexto de trabajo en el que se logró detectar ciertas insatisfacciones e inconformidades, en donde tuvo como respuesta las ausencia permanentes en el trabajo, debido a las tareas repetidas, a las altas rotaciones de personal por tanto la calidad del trabajo sufrió un descenso y desvaloración. Ante aquella problemática visualizada, se comienza a realizar un análisis profundo, en torno a rediseñar los empleos y reestructurar las organizaciones, para así mejorar la calidad de vida laboral. (Segurado y Agullo, 2002)

A propósito de la calidad de vida laboral a modo de síntesis resulta necesario poder explicarla en este apartado para así poder comprender lo que viene más adelante, luego lo que comprende el marco teórico se explicará de manera más detallada. Si bien la calidad de vida laboral es compleja de definirla es necesario aclarar que se puede tomar y comprender de acuerdo a dos enfoques uno como calidad de vida laboral en torno al trabajo y la otra es la Calidad de Vida Laboral desde la perspectiva psicológica, en la primera acepción se “trata principalmente de mejorar la calidad de vida laboral a través del logro de los intereses organizacionales” (Segureda y agulló), por el contrario la calidad de vida laboral entendida desde una perspectiva psicológica “contempla un mayor interés por el trabajador/a, en donde se dirige a satisfacer las necesidades del trabajador/a, preocupándose de la seguridad social y bienestar, de esta manera anteponiendo los intereses que pueda tener la empresa o institución” (Segureda y Agulló).

Refiriéndonos al concepto de calidad de vida laboral estará definido por las organizaciones/instituciones a través de los objetivos y metas organizacionales que cada

una de estas tenga, sin embargo basado en la primera perspectiva teórico-metodológica existe un concepto y un conocimiento general que va en pro a mejorar las condiciones de vida laborales. Bajo la concepción de cómo las organizaciones están viendo el fenómeno de la calidad de vida laboral, podemos decir que está ubicada en función de los propios intereses que tienen las organizaciones. Luego, por medio de la responsabilidad social empresarial o los Servicios de Bienestar se enfatiza en englobar esfuerzos por incrementar la productividad, mejorar el bienestar de los trabajadores, y eliminando aspecto que no afecte a la dignidad humana.

En relación a las dos perspectivas de calidad de vida laboral ambas se movilizan en pro a la calidad de vida laboral pero teniendo objetivos diferentes, sin embargo con la que tenemos mayor concordancia es la perspectiva psicológica, debido a que muestra un mayor interés por los trabajadores/as, en donde comprende al trabajador/a como foco principal individualmente, incluyendo elementos subjetivo rescatándolos de manera esencial.

Al hablar de calidad de vida, uno lo relaciona directamente con el bienestar, pero aquí haremos la diferencia entre ambos concepto, puesto que el primero es aquel *que “...No se trata solo de “tener cosas”, sino de “ser” persona, de sentirse bien en cuanto a la propia realización personal. Esto implica no solo retomar la perspectiva del sujeto, sino incorporar como cuestión central la “felicidad”. Desde esa óptica, no es un Estado de Bienestar lo que necesitamos alcanzar como objetivo de la política social sino asumir un nuevo estilo de vida con el propósito de mejorar la calidad de vida, mediante el desarrollo pleno del ser humano.”* (Ezequiel Ander-Egg, 1995)

Referido a lo anterior Ezequiel Ander-Egg define varios aspectos concretos que se deben tomar en consideración para una óptima calidad de vida, entre ellos se tomará en consideración dos de ellos, los cuales son los siguientes:

- Mejora de las condiciones de trabajo
- El aprovechamiento creativo del tiempo libre, las vacaciones y la recreación

Si bien, calidad de vida es un concepto complejo por definir, se diferencia de bienestar a que ésta hace relación con el logro de satisfacer necesidades para tener una vida plena. En cambio calidad de vida es más amplio que bienestar, puesto que son las condiciones y contextos, dado al impacto que tienen las personas en el desarrollo de su ciclo de vida.

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud define calidad de vida como *"la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno"*. (OMS, 1998)

Al ampliar el análisis de las definiciones expuestas anteriormente, se puede tratar de ver los puntos en común entre calidad de vida y bienestar, se puede decir que, ambos fenómenos en sí se relacionan con la satisfacción de necesidades, teniendo las condiciones ambientales adecuadas para el desarrollo íntegro entre la persona con su entorno inmediato.

Por otro lado, la Calidad de Vida va más allá de lo físico, pues implica valores y actitudes mentales. Su búsqueda es una constante, en la vida del hombre desde sus comienzos de los tiempos.

Es un estado positivo, en términos simple significa encontrarse en buenas condiciones, fuerte, resistente a las enfermedades o poder sobreponerse rápidamente a ellas. Es decir, personas que se sienten bien.

En tanto, Calidad de vida en el Trabajo, es una forma diferente de vida dentro de la organización, que busca el desarrollo del trabajador, así como su eficiencia, es decir son beneficios para ambos, beneficios que permiten al trabajador como a la organización unir fuerzas para enfrentar de mejor manera los problemas que puedan estar afectando al trabajador, hacia el logro de sus objetivos.

Por lo tanto la Organización Mundial del Trabajo (OIT), organismo que vela por la protección social de los trabajadores, fue fundado en 1919 como miembro autónomo de la Sociedad de Naciones e integrando a partir de 1946 en el sistema de Naciones Unidas como agencia especializada, cuyo mandato consiste en mejorar las condiciones de trabajo y calidad de vida de los trabajadores a nivel mundial, promoviendo la justicia social y defendiendo los derechos humanos y laborales internacionales reconocido. Con sede en Ginebra. Desde su creación, se han desarrollado diversos convenios internacionales, en los que se puede destacar los siguientes: el derecho de sindicación y negociación colectiva (1948), la discriminación en el trabajo (1958), la edad mínima laboral (1973),

declaración sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento (1998), entre otras. De esta manera se han podido realizar marcos sobre lo que esta y no está permitido como buenas condiciones de trabajo, aspectos que deben ser exigidos como norma de convenios internacionales que los países han realizados.

Esto lo podemos plantear y visualizar como aspectos que se han asumido como ejes de manera óptima de responder a los cambios que se vivencia con el dinamismos de la realidad laboral, una manera de llevar a cabo lo que hoy se llama trabajo decente. La OIT (1999), la define como *“un empleo de calidad que respete los derechos de los trabajadores y a cuyo respeto se desarrollan formas de protección social”*

Ahmed en la revista Internacional de Marketing, Servicios Financieros y Gestión de la Investigación, India, Octubre 2012 (International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research, India, October 2012) Realizó un estudio de la historia y evolución que ha tenido el concepto del fenómeno social La calidad de vida laboral. Aclarando el dinamismo de una sociedad más exigente, donde los movimientos de los cambios globales llevan a los jefes, gerentes, administrativos, entre otros, a preocuparse por la insatisfacción laboral teniendo como consecuencia la falta de compromiso en las metas organizaciones, es decir, una relación directa a la baja productividad en el trabajo. Razón por la cual, se toma mayor importancia al talento humano, puesto que son las personas quiénes hacen la diferencia en desarrollar nuevas estrategias de mejora de los propósitos que se desean alcanzar. Asimismo, se hacen esfuerzo por retener este talento humano, entregándoles mayores motivaciones, incentivos, condiciones laborales, es decir, mejorar su calidad de vida laboral.

Por esta razón, Cohen y Rosenthal (1980) describe calidad de vida laboral como un esfuerzo diseñado intencionalmente para llevar a cabo una mejor gestión de la mano de obra, y la cooperación para resolver conjuntamente el problema de mejorar desempeño organizacional y satisfacción de los empleados.

Por otro lado, se puede decir que, en el año 2001 a partir de una investigación realizada por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social de Chile, realizó una investigación sobre la calidad de vida laboral en relación a la percepción de los trabajadores, en donde los estudios de la dirección del trabajo, evidenciaron la realidad laboral a nivel país, entre ellas se pueden mencionar las siguientes: inseguridad, insatisfacción laboral, precariedad del empleo, entre otros.

Asimismo, los resultados que arrojará este estudio más adelante, dará a conocer la calidad vida laboral en la que se encuentran los/as funcionarios/as y trabajadores/as del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, dando respuesta a la percepción que tienen los sujetos sobre su la calidad de vida laboral en la institución.

De acuerdo a ello, el Servicio de Bienestar del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, obteniendo la información correspondiente podrá evaluar cómo se están haciendo las cosas, ya que de esta manera permite un mejoramiento e innovación y creación de los proyectos y/o programas sociales. Como menciona Guzmán: *“Para el Trabajo Social, la evaluación se ha convertido en una actividad necesaria y fundamental para corregir oportunamente problemas y cambiar el curso de programas y servicios sociales. Los constantes recortes presupuestarios y las crecientes críticas de diversos sectores acerca de la efectividad y eficiencia de muchas intervenciones sociales han llevado a que muchos profesionales en Trabajo Social hayan tomado conciencia de la importancia de garantizar que los servicios que prestan respondan a las necesidades de la clientela a la que sirven y que la calidad de los mismos sea la mejor. Pero más importante aún, las experiencias de los últimos años le han permitido a quienes trabajan en la organización, administración y prestación de servicios sociales desarrollar una perspectiva más realista acerca de los factores que obstaculizan una ejecución exitosa en muchos programas sociales y acerca de la magnitud de los resultados que se pueden esperar de éstos”* (Guzmán, 1991).

Siendo así, reconocemos que la evaluación es imprescindible; registramos por medio de este proceso los obstaculizadores que puedan impedir el no darse una óptima calidad de vida laboral, las cuales contribuyan al bienestar de las personas y no menoscaben su integridad.

“Los servicios de bienestar, surgen y se desarrollan al ser muy necesarios, siendo la necesidad tan fuerte que han ido aumentando en número con el pasar del tiempo. Han nacido, buscando satisfacer contingencias que no están plenamente cubiertas por los métodos usuales de seguridad social.” (Andreoli, M; Barria, M; Canobra,A; Esínoza, N;Fuentes, C; Gonzalez, A., pág. 226. Chile, 1974). Los servicios de bienestar del sector público se las define como, *“entidades cuyo objeto es contribuir al bienestar del trabajador cooperando a su adaptación al medio y a la elevación de sus condiciones de vida; que por*

regla general no tienen personalidad jurídica y contribuyen una dependencia de la institución empleadora” (Decreto nº 28, Art. Nº 1, 1994)

Por ende entonces, calidad de vida laboral “tiene que ver con la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador, y también con todo lo relacionado con su entorno laboral. . . Pretende reconciliar aspectos del trabajo que tienen que ver con las experiencias individuales. Es, por tanto, un concepto multidimensional, formado por indicadores objetivos y subjetivos que tienen en cuenta tanto al individuo como el contexto en el que se desenvuelve.”

La compleja coyuntura internacional y el proceso de globalización, unido a la situación económica, obliga a preparar a las organizaciones/instituciones, de tal modo, que puedan disponer de una capacidad y flexibilidad que les permita adaptarse a los cambios del entorno, puesto que las necesidades materiales solo se pueden satisfacer con el trabajo. Dicho de otro modo, es la valoración que se tiene del trabajador/a con su medio de trabajo.

Se estima que la investigación resulta fundamental para la unidad de bienestar, pues permite detectar si se percibe que la gestión social se está desempeñando en forma eficiente, y conocer si los beneficios, servicios y prestaciones brindadas son utilizados por los trabajadores y de qué manera son valorados; es decir, posibilita evaluar la satisfacción usuaria, además, le permite a la unidad de bienestar la opción de mejorar aquellos aspectos más débiles; y por sobre todo permite crear un indicador de gestión en el servicio de bienestar de acuerdo a la satisfacción usuaria, que posibilita un seguimiento a través del tiempo, del desempeño de la unidad, contrastando avances y retrocesos respecto a periodos anteriores.

RELEVANCIA PARA EL TRABAJO SOCIAL

La relevancia del estudio radica en poder otorgar un valor teórico sustentable, logrando llenar vacíos teóricos existentes frente al conocimiento presente y actual del fenómeno de la calidad de vida laboral.

La metodología a utilizar en esta investigación parte por poder implementar un instrumento que logre medir la percepción de la calidad de vida laboral de los funcionarios del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes (CNCA) a nivel central en relación a los estándares de calidad laboral, y de esta forma entregar una nueva visión frente al fenómeno de estudio. Para la cual es necesaria poder recabar información que sea útil, empírica y cuantificable. Esto permitirá realizar un trabajo enfocado en un análisis completo sobre los datos previamente obtenidos, todo esto mediante la elaboración e implementación de un cuestionario como herramienta práctica que facilita la medición de las variables a analizar. De esta forma se podrá llevar a cabo este proceso de forma válida, confiable y organizada.

Por lo demás, la relevancia de las implicancias metodológicas sugiere la reproductividad del instrumento de recolección de datos. Esto bajo el supuesto de que el cuestionario pueda ser utilizado y modificado por las investigadoras que desean profundizar en el tema de estudio, como así también profundizar en el instrumento elaborado.

Cabe mencionar que para la disciplina del Trabajo Social, surge la necesidad de estudiar e indagar temáticas laborales, por ser un fenómeno que no está lo bastante desarrollado, tomando en cuenta que la Calidad de Vida Laboral, es un fenómeno que se encuentra estrechamente vinculado al clima laboral, remuneración, seguridad social, protección social, trabajo decente. Para el Trabajo Social surge la necesidad de indagar el fenómeno de la Calidad de Vida Laboral, ya que el Trabajo Social en el ámbito laboral se moviliza a favor de las prácticas dentro de una institución u organización que favorezcan la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores(as).

A su vez el Trabajo Social en el ámbito laboral tiene un rol fundamental ya que tiene una mirada multisistémica de la realidad social, lo cual facilita la comprensión de las necesidades de los trabajadores, en donde frente a determinadas necesidades y

contingencias sociales el Trabajo Social procura generar y entregar en la medida posible (teniendo en cuenta el contexto donde se encuentra) soluciones a los trabajadores(as), a través de la gestión de redes, de dar a conocer los beneficios y derechos, entre otros; principalmente velando para que las condiciones de los trabajadores(as) sean las más adecuadas y óptimas dentro de una organización/institución.

El Trabajo Social con el pasar del tiempo a tomado cada vez más fuerza dentro del contexto laboral, en donde los cambios en la sociedad cada vez son más rápidos, siendo así un mundo más exigente en el que nos encontramos, donde las instituciones y organizaciones se han ido preocupando en mayor medida por sus trabajadores(as), ya que al trabajador(a) otorgándole una adecuada Calidad de Vida Laboral, se cree que la productividad de los trabajadores(as) es mayor, en donde el Trabajo Social cumple un rol fundamental como conciliador entre la organización y los trabajadores(as), tratando de responder a las necesidades de ambos.

Por lo cual nuestro estudio está abocado a generar conocimiento intencionado, lo que generará las vías propicias para facilitar un desarrollo sustentable que trascienda en el tiempo.

Sin olvidar que el instrumento a utilizar en el estudio, servirá para poder medir de manera ex-post la percepción de la calidad de vida laboral de los funcionarios del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, Valparaíso.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Pregunta de Investigación

¿Cuál es la percepción de los/as funcionarios/as y trabajadores/as del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, respecto a la calidad de vida laboral?

Objetivo General

Determinar la percepción de los funcionarios/as y trabajadores/as del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes en cuanto a su calidad de vida laboral relacionándola con los estándares de calidad laboral.

Objetivos Específicos

- Describir la percepción de los funcionarios/as y trabajadores/as del consejo Nacional de la Cultura y las Artes acerca de su calidad de vida laboral y las diferencias que se dan entre departamento y sexo, edad y antigüedad.
- Determinar la relación de las dimensiones de calidad de vida laboral con los estándares de calidad de vida laboral.
- Describir la correlación entre las dimensiones protección social y seguridad social.

CAPITULO SEGUNDO

Marco Teórico

2.1. Globalización en lo laboral

Hoy en día nos encontramos en un mundo que está en constante movimiento, en donde el talento de las personas se ha vuelto más competitivo, las organizaciones y/o empresas luchan por tener a los mejores, que cuenten con habilidades y competencias específicas o que sobresalgan en su especialidad.

Los críticos de este fenómeno han propiciado la explotación de los habitantes de los países en vía de desarrollo, provocando grandes alteraciones en forma de vida, siendo esto un factor poco favorable al desarrollo humano. Por otra parte, los defensores de este fenómeno abogan a la influencia de la globalización en la reducción de la pobreza en países como China, Uganda, India, Vietnam, entre otros. (Banco Mundial, 2012)

Este fenómeno global, por muy extraño que parezca, cuenta con un respaldo conceptual, debido a su carácter difuso, sujeto a cambios continuos, lo que provoca que no exista una definición exacta y que sea ampliamente aceptada.

Las definiciones conceptuales más relevantes rescatadas por el catedrático de Sociología de la Universidad Autónoma de Madrid, Luis Enrique Alonso (2007), son las siguientes:

- *“La Globalización es un proceso abierto que sigue haciendo todos los días, en perpetuo flujo, lleno de novedades y sorpresas. No se puede concebir como situación final y cerrada. Tampoco está rígidamente preterminada ni avanza por rieles fijos clavados al suelo y dirigidos en dirección única.” (Alonso, 2007)*
- *“La diferencia específica que la globalización en el contexto de creciente intensidad de servicios en la organización de la economía es elevar la escala la complejidad de la transacciones.” (Alonso, 2007)*
- *“Globalización es nombre que le damos a cosas como el internacionalismo, colonialismo, modernización, cuando decidimos sumarlas y elevarlas a la categoría de aventura colectiva, épica de la época. La pregunta de si existe o no, es una pregunta sin respuesta es una pregunta sin respuesta porque es pregunta mal planteada: depende.” (Alonso, 2007)*

Es por tanto que podemos rescatar los elementos centrales del concepto globalización como:

- Es un proceso de constante cambio y evolución.
- Trasciende en el tiempo
- Trasciende fronteras, por lo tanto es un fenómeno internacional.
- Ligado a la Modernización.
- Ligado a la economía de Mercado.
- Ligado al desarrollo y expansionismo empresarial.
- No sigue un patrón fijo, por lo cual es un fenómeno difícil de conceptualizar, y esquematizar.
- Ligado a la creciente expansión de los productos y servicios empresariales, en base a las transacciones monetarias.

Según el Banco Mundial (2014), este incremento de las actividades de carácter económico y fronterizo se debió en su mayoría al aumento del comercio internacional.

La globalización como fenómeno social, no solo alcanza una dimensión económica de producción, sino que esta interrelación a nivel global ha influido en la cultura de los países, sobre todo en los países en vías de desarrollo.

De acuerdo a, Jorge Larraín (2014) en su artículo online: "Identidad Chilena y Globalización", la globalización ha influido en el desarrollo de una sociedad de consumo a nivel mundial, este concepto se utiliza para clasificar a aquellas sociedades en la que el consumo de los ciudadanos se orienta y se dirige en función de las exigencias de la industria y a la inversa. Una sociedad de consumo es aquella que evoluciona guiada por el dominio y la influencia de la moda y del individualismo.

A su vez, la calidad de los empleos en América Latina se deterioró en el escenario de la globalización, a pesar del alto número de convenios fundamentales ratificados y de que existía en la mayor parte de los países una regulación nacional tendiente a proteger a los trabajadores asalariados en situaciones críticas y a corregir la desigualdad propia de las relaciones de empleo. (OIT, 2014)

Podemos decir que se debe entre otros factores, a que se flexibilizaron las normas, se debilitó la legitimidad de la protección a los trabajadores, se toleró la violación sistemática de sus derechos para evitar el aumento del desempleo y no se adoptaron a tiempo las políticas públicas capaces de proteger a los grupos más vulnerables de las consecuencias adversas de la mayor movilidad laboral (Tokman, 2007).

El aumento de los contratos atípicos y los contratos estándar de duración flexible, que se volvieron la regla en muchos países, trajo problemas para identificar quién trabaja para quién y dificultó el ejercicio de los derechos fundamentales, por ejemplo el de asociación. Solamente uno de cada cuatro trabajadores de la región tenía en 2005 contrato por tiempo indefinido (CEPAL, 2006. P 125). En una proporción aún menor, uno de cada diez trabajadores tenía un contrato estándar en Bolivia y Guatemala, alcanzando a 15 por ciento de los trabajadores en México y Ecuador (Tokman, 2007. P 94).

El siguiente Cuadro muestra cinco países (Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú), en lo que se tiene más baja la calidad del empleo a los trabajadores latinoamericanos, lo que ocupan empleos informales (personas que de hecho o de derecho no están protegidos por la legislación laboral y de seguridad social), sea en el sector formal o en el informal. Es también muy alta la proporción de empleos informales entre los asalariados. (OIT, 2007).

Violaciones	Argentina	México	Panamá	Perú	Colombia	Canadá
Derechos Sindicales	<ul style="list-style-type: none"> . Restricciones legislativas a la libertad sindical. . Despido de sindicalistas. . Restricciones al proceso de ratificación de convenios colectivos y en el ejercicio del derecho de huelga. 	<ul style="list-style-type: none"> . Violaciones a la autonomía y libertad sindical. . Monopolios sindicales impuestos. . Proliferan “contratos de protección” . Aumento de la subcontratación y el empleo temporal . Acciones represivas contra sindicalistas. . No hay sanciones por prácticas anti sindicales. 	<ul style="list-style-type: none"> . Persisten las violaciones a los derechos sindicales. . La legislación no se adecua a los convenios internacionales. . La desregulación y la flexibilidad laboral impiden la organización sindical. . Los conflictos laborales en la zonas francas y “call centers” son sometidos al arbitraje obligatorio, además de no contar con convenios colectivos. 	<ul style="list-style-type: none"> . Continúan leyes anti sindicales del gobierno de Fujimori. . Violación a los derechos sindicales y a la negociación colectiva son prácticas recurrentes y no son sancionadas. . Alta flexibilidad laboral: subcontratación trabajo temporal zonas francas . No hay sanciones por prácticas anti sindicales. . Permiso para ejercer el derecho a huelga. 	<ul style="list-style-type: none"> . Personas asesinadas por participar en actividades sindicales. . Registro condicionado de sindicatos. . Negociación colectiva prohibida en el sector público. . Tribunales de arbitraje facultados para revisar convenios colectivos. 	<ul style="list-style-type: none"> . Existen limitaciones en los derechos sindicales en la legislación de los estados (sectores público, de salud, educativo y agrícola). . Las violaciones a los derechos sindicales dieron lugar a cuestionamientos del Comité de Libertad Sindical. . Problema para el ejercicio de derechos sindicales en las empresas transnacionales , como fue el cso del cierre Wal-Mart en Jonquiere.
Discriminación e igualdad de remuneración	<ul style="list-style-type: none"> . Ratificó el 100 y el 111. . Discriminación a mujeres, discapacitados, e indígenas en empleo y educación. . Acoso sexual sólo prohibido en el sector público. 	<ul style="list-style-type: none"> . El principio de “igual salario por trabajo de igual valor” es recogido inadecuadamente en la ley. . Subsisten prácticas discriminatorias y acoso sexual. 	<ul style="list-style-type: none"> . Persiste discriminación por razones étnicas. . Necesarios mayores esfuerzos contra la discriminación de género y la brecha salarial. 	<ul style="list-style-type: none"> . “Igual salario por trabajo de igual valor” recogido inadecuadamente en la ley. . Persiste discriminación en el empleo de mujeres, afroperuanos y población indígena. 	<ul style="list-style-type: none"> . Subsisten las prácticas discriminatorias por cuestiones de género y étnicas. 	<ul style="list-style-type: none"> . Se reforzó el cumplimiento de las normas antidiscriminatorias pero las mujeres siguen recibiendo una remuneración menor que la de los hombres. . Discriminación de los no blancos, indígenas y discapacitados.
Trabajo infantil	<ul style="list-style-type: none"> . Sigue presente en el sector informal 	<ul style="list-style-type: none"> . Existen más de tres millones de niños trabajando. 	<ul style="list-style-type: none"> . Problema persistente, acentuado en el servicio doméstico. 	<ul style="list-style-type: none"> . Dos millones de niños trabajando. Peores condiciones en minas y servicio doméstico. 	<ul style="list-style-type: none"> . Explotación en minas, plantaciones y ejerciendo la prostitución. 	<ul style="list-style-type: none"> . No constituye un problema grave.
Trabajo forzoso	<ul style="list-style-type: none"> . Subsiste la trata de personas. No hay políticas nacionales para erradicar estas prácticas y apoyar a las víctimas 	<ul style="list-style-type: none"> . Persiste el trabajo forzoso, incluido el infantil, en sectores rurales e industriales. 	<ul style="list-style-type: none"> . Subsiste la trata de personas especialmente en mujeres y niños. 	<ul style="list-style-type: none"> . Grave problema en la Amazonía Peruana, donde subsiste el sistema de habilitación/enganche. . No se aplican eficazmente las sanciones. 	<ul style="list-style-type: none"> . Existe el tráfico ilegal de seres humanos destinados a la prostitución forzosa. Más de 10 mil niños son reclutados a la fuerza como combatientes. 	<ul style="list-style-type: none"> . Persiste en una baja proporción el tráfico de personas a Estados Unidos para su explotación sexual o el comercio de drogas.
Mecanismo de reforzamiento de la legislación	<ul style="list-style-type: none"> . En franca mejoría. 	<ul style="list-style-type: none"> . Deficientes y en franco deterioro. 	<ul style="list-style-type: none"> . Deficientes. 	<ul style="list-style-type: none"> . Deficientes. 	<ul style="list-style-type: none"> . Deficientes con mejoras insuficientes. 	<ul style="list-style-type: none"> . Adecuados.

Fuentes de elaboración propia con información de la ITUC, 2007

Ante lo expuesto, se puede apreciar la problemática que presentan estos seis países por el incumplimiento de las normas laborales.

Se puede apreciar una falta de compromiso con los convenios internacionales, en los que a nuestro parecer son necesarios como una forma de directriz y guiamento para los países en materia laboral, por lo que ayudaría a fomentar la efectividad de los resultados esperados y aumento de productividad.

Por otro lado, se cuenta con que las personas que se encuentran insertas en el mundo laboral, presentan derechos laborales, que están plasmados en los códigos laborales que cuenta cada país, que los ampara ante alguna dificultad, problema o incertidumbre por la que puedan estar pasando.

Asimismo, Chile adoptó en 2006 una nueva legislación en materia de subcontratación y agencias de suministro de mano de obra que concede mayores facultades de fiscalización a la autoridad laboral y compromete a las empresas beneficiarias a vigilar por sí mismas el cumplimiento de los derechos de los trabajadores por parte de sus proveedores, a la vez que otorga mayores facultades y recursos a la inspección del trabajo (Figueroa, 2008).

Si bien aún queda un largo camino en materia laboral, tanto como diseño de las políticas públicas como en la acción que tienen las organizaciones por ser más capaces de mejorar la calidad de los empleos. Sin embargo, los Estados tienen la responsabilidad de velar por buenas prácticas laborales, de entregar protección y seguridad social a los trabajadores, para mejorar la calidad de vida laboral y el bienestar laboral.

2.2 Teoría de las necesidades de Max Neef

Para comprender el fenómeno de la Calidad de Vida Laboral, es fundamental hablar de las necesidades humanas, ya que éstas son las que movilizan a satisfacer esas necesidades, pudiendo incentivar las condiciones laborales de los funcionarios.

Cuando se habla de necesidades humanas se puede hacer referencia en primera instancia a *"estados de carencia física o mental, es decir, aquellas situaciones en las que el ser humano siente la falta o privación de algo"* (Max Neef, 1994, p, 37). Asimismo, se puede señalar que la satisfacción de necesidades es capaz de generar en el individuo un estado de bienestar tanto nivel físico, psíquico o social. Además se sostiene que las necesidades no son sólo carencias o falta de algo, ya que en la medida que las necesidades comprometan, motiven y movilicen a las personas, pueden ser definidas como potencialidades que pueden llegar a transformarse en recursos. (Max Neef, 1994. p. 40)

Las necesidades son producto de un estímulo el cual convierte finalmente en un motivo a cumplir. De este modo, el motivo es lo que impulsa a un individuo a buscar la satisfacción requerida, está basada principalmente en las preferencias que uno posea. (Max Neef, 1994. P. 39)

Cabe destacar, que la calidad de vida que logren alcanzar las personas, dependerá de las alternativas disponibles para satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas. Estas últimas respuestas, pueden guiar algunos criterios que permitan ser implementados en la calidad de vida laboral, los cuales generan la satisfacción de más de una necesidad. (Max Neef, 1994. P.38)

Max Neef en 1994, realizó una distinción entre necesidades humanas y satisfactores. El autor sostiene que las necesidades son universales, no cambian demasiado entre culturas, son finitas, pocas y clasificables; en cambio los satisfactores, varían enormemente y son lo que distinguen una cultura de otra.

Max Neef dice que para comprender el desarrollo humano primero debemos conocer la "escala humana", que presenta, la cual va constituida de las necesidades fundamentales y sobre los satisfactores que muestra las diferentes dimensiones de la vida humana.

En este sentido es importante realizar este estudio para poder comprender la propuesta que nos hace Max Neef, la cual va en relación con la Calidad de Vida Laboral, necesidades y satisfactores de estas necesidades que habla el autor, por ello, se presentará un recuadro en base a las necesidades que son un sistema complejo.

Max Neef en el recuadro nos deja ver que las necesidades humanas no son infinitas, son pocas y que se puede clasificar, es decir son las mismas en todas las culturas y espacios de tiempo, lo que cambian son los medios para poder obtenerlas y satisfacerlas.

La matriz que se propone es sólo un ejemplo que no agota los tipos de satisfactores posibles. De hecho, los satisfactores pueden tener diversas características que abarcan un amplio abanico de posibilidades.

Los satisfactores pueden ordenarse y desglosarse dentro de los cruces de una matriz que, por un lado, clasifica las necesidades según las categorías existenciales de ser, tener, hacer y estar; y por el otro, las clasifica según categorías axiológicas de subsitencias, protección, afecto, participación, ocio, creación, identidad y libertad.

Cuadro 1 Matriz de necesidades y satisfactores.

<div> <div>Necesidades según categorías existenciales</div> <div>necesidades según categorías axológicas</div> </div>	SER	TENER	HACER	ESTAR
OCIO	21/	22/	23/	24/
	Curiosidad, Receptividad, Imaginación, Despreocupación, Humor, Tranquilidad, Sensualidad.	Juegos, espectáculos, Fiestas, calma.	Divagar, abstraerse, Soñar, añorar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse, jugar.	Privacidad, intimidad, espacios de encuentro, tiempo libre, ambientes, paisajes.
CREACIÓN	25/	26/	27/	28/
	Pasión, voluntad, intuición, imaginación, audacia, racionalidad, autonomía, inventiva, curiosidad.	Habilidades, destrezas, método, trabajo.	Trabajar, inventar, construir, idear, componer, diseñar, interpretar.	Ámbitos de producción y retroalimentación, talleres, ateneos, agrupaciones, audiencia, espacios de expresión, libertad temporal.
IDENTIDAD	29/	30/	31/	32/
	Pertenencia, coherencia, diferencia, autoestima, asertividad.	Símbolos, lenguaje, hábitos, costumbres, grupos, de referencia, sexualidad, valores, normas, roles, memoria histórica, trabajo.	Comprometerse, integrarse, confundirse, definirse, conocerse, reconocerse, actualizarse, crecer.	Socio-ritmos, en tomas de la cotidianidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas.
LIBERTAD	33/	34/	35/	36/
	Autonomía, autoestima, voluntad, pasión, asertividad, apertura, determinación, audacia, rebeldía, tolerancia.	Igualdad de derechos.	Discrepar, optar, diferenciarse, arriesgar, conocerse, asumirse, de obedecer, meditar.	Plasticidad espacio-temporal.

Es importante mencionar que el recuadro presente y el que viene a continuación, a parte de explicar la teoría de Max Neef, permite conocer todos los tipos de necesidades, las cuales se ordenan según la prioridad que cada persona tiene, no obstante, si se da prioridad a su satisfacción sin importar consecuencias de esto. La columna "Tener" con la fila de "Protección" es la que registra la que las organizaciones/instituciones deben entregar a sus trabajadores, para una mejorar las condiciones de calidad de vida laboral.

<div> <div>Necesidades según categorías existenciales</div> <div>necesidades según categorías axológicas</div> </div>	SER	TENER	HACER	ESTAR
Subsistencia	1º Salud física, salud mental, equilibrio, solidaridad, humor, adaptabilidad.	2º Alimentación, abrigo, trabajo.	3º Alimentar, procrear, descansar, trabajar.	4º Entorno vital, entorno social.
Protección	5º Cuidado, adaptabilidad, autonomía, equilibrio, solidaridad.	6º Sistemas de seguros, ahorro, seguridad social, salud, legislación, derecho, familia, trabajo, etc.	7º Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, curar, defender.	8º Contorno vital, contorno social.
Afecto	9º Autoestima, solidaridad, respeto, tolerancia, generosidad, receptividad, pasión, voluntad, sensualidad, humor.	10º Amistades, parejas, familia, animales domésticos, plantas jardines.	11º Hacer el amor, acariciar, expresar emociones, compartir, cuidar, cultivar, apreciar.	12º Privacidad, intimidad, espacios de encuentros.
Entendimiento	13º Conciencia crítica, receptividad, curiosidad, asombro, disciplina, intuición, racionalidad.	14º Literatura, maestros, médico, políticas educacionales, políticas comunicacionales.	15º Investigar, estudiar, experimentar, educar, analizar, meditar, interpretar.	16º Ámbitos de interacción formativa, escuelas, universidades, académicas, agrupaciones, comunidades, familia.
Participación	17º Adaptabilidad, receptividad, solidaridad, disposición, convicción, entrega, respeto, pasión, humor.	18º Derechos, responsabilidades, obligaciones, atribuciones, trabajo.	19º Afiliarse, cooperar, proponer, compartir, discrepar, acatar, dialogar, acordar, opinar.	20º Ámbitos de interacción participativa, partidos, asociaciones, iglesias, comunidades, vecindarios, familias.
Ocio	21º Curiosidad, receptividad, imaginación, despreocupación, humor, tranquilidad, sensualidad.	22º Juegos, espectáculos, calma.	23º Divagar, abstraerse, soñar, añorar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse, jugar.	24º Privacidad, intimidad, espacios de encuentro, tiempo libre, ambientes, paisajes.
Creación	25º Pasión, voluntad, intuición, imaginación, audacia, racionalidad, autonomía, inventiva, curiosidad.	26º Habilidades, destrezas, método, trabajo.	27º Trabajar, inventar, construir, idear, componer, diseñar, interpretar.	28º Ámbitos de producción y retroalimentación, agrupaciones, audiencias, espacios de expresión, libertad temporal.
Identidad	29º Pertenencia, coherencia, diferenciación, autoestima, asertividad	30º Símbolos, leguajes, hábitos, costumbres, grupos de referencia, sexualidad, valores, normas, roles, memoria histórica, trabajo.	31º Comprometerse, integrarse, controlarse, divertirse, conocerse, reconocerse, actualizarse, crecer.	32º Socio-ritmos, entornos de la cotidianidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas.
Libertad	33º Autonomía, autoestima, voluntad, pasión, asertividad, apertura, determinación, audacia, rebeldía, tolerancia.	34º Igualdad de derechos.	35º Discrepar, optar, diferenciarse, arriesgar, conocerse, asumirse, desobedecer, meditar.	36º Plasticidad espacio temporal.

2.3 Historia del enfoque Calidad de Vida Laboral

La Calidad de Vida Laboral (CVL) ha asumido cada vez más interés e importancia a través del tiempo y en los países del mundo. Es muy significativo para el contexto del compromiso con el trabajo y el desempeño laboral, la motivación. También es un medio para facilitar la satisfacción de las necesidades humanas y la meta de logros. El trabajo significa, naturalmente, la vida de los trabajadores, físico e intelectual, en el ambiente de trabajo, en la oficina u otro lugar en que desempeñe sus funciones laborales.

Entendiendo que la Calidad de vida laboral es la vida de una persona. Cubre los sentimientos de una persona sobre cada dimensión del trabajo, incluyendo las recompensas y beneficios económicos, de seguridad, condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales y de organización y su significado intrínseco en la vida de la persona. Por lo tanto, simplemente podemos decir que calidad de vida laboral es una preocupación no sólo para mejorar la vida en el trabajo, sino también la vida fuera del trabajo.

Segureda y Agulló (2002) Realizaron en conjunto los orígenes que establecieron el concepto de Calidad de Vida Laboral.

La calidad de Vida Laboral tuvo sus orígenes en una serie de conferencias a finales de los años 60 y principios de los años 70, por el Ministerio del Trabajo de Estados Unidos, en donde los asistentes a la conferencia consideraban el término más allá de satisfacción laboral.

La administración científica de las organizaciones se centraba especialmente en la especialización y eficiencia de las tareas en estructuras tradicionales de organización. A medida que esta estructura fue evolucionando, se buscaba una división plena de las tareas, buscando sobretodo la eficiencia, reduciendo costos y usando una mano de obra no calificada que puede capacitarse en corto tiempo para el desempeño del trabajo. Lo que se hacía o no, era definido por las jerarquías al mando del personal técnico. Esta estructura presenta muchas dificultades, dejaba de lado una adecuada Calidad de Vida Laboral, se notaron ausentismos, aburrimientos por las tareas repetitivas, rotación de personal y la calidad sufrió un descenso. Ante esta situación los directivos actuaron con rigidez en las labores de control y supervisión, las organizaciones se hicieron más rígidas,

esto llevo a que las organizaciones entren en un proceso de deshumanización del trabajo, ante esto el deseo de trabajar declinó. Frente este escenario y luego de un profundo análisis para la resolución de los problemas, los directivos optaron por rediseñar los empleos y reestructurar las organizaciones creando un ambiente propicio y adecuado para los trabajadores, en otras palabras, mejorar la Calidad de Vida en el Trabajo.

Este concepto permaneció ambiguo por un largo tiempo, hasta que en los años 70s hubo el interés de algunas compañías por ponerlo en práctica, tales como Procure & Gambe, General Motores, etc., las cuales obtuvieron resultados exitosos con la implementación de la calidad de vida en el trabajo en sus nuevas plantas. Ante los gratos resultados de estas compañías, al final de los 70 algunas compañías, entre ellas la FORD, aplicó proyectos similares, obteniendo buenos resultados. A comienzos de los años 80s, hubo una gran recesión en los EE.UU, la competencia asiática que ofrecía productos baratos y de buena calidad, preocupó mucho a los directivos americanos, por lo que muchos de ellos optaron por apostar por la calidad laboral y comenzaron a aplicar programas de calidad de vida, incluso muchas organizaciones públicas también lo hicieron. La calidad de vida laboral [...] *alcanza el reconocimiento social e institucional gracias a las actuaciones del «Movimiento de calidad de vida laboral».* Las reivindicaciones de este nuevo movimiento parten de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida. A partir de este momento, el tema de la calidad de vida laboral se populariza tanto en los EE.UU. como en Europa, donde la trayectoria y los matices que adquiere el movimiento se alejan de los planteamientos iniciales ligados a la corriente del Desarrollo Organizacional (DO), para recibir los influjos del enfoque Socio-técnico y de la Democracia Industrial (DI). Debido a tales diferencias ideológicas, el estudio de la calidad de vida laboral en Europa se identifica con la corriente de la humanización del trabajo, mientras que en los EE.UU. fiel a sus orígenes mantiene su denominación inicial como movimiento de calidad de vida laboral (Walton, 1973; Davis y Cherns, 1975; Suttle, 1977; Nadler y Lawler , 1983; Delamotte y Takezawa, 1984; entre otros).(Citado en Segureda y Agullo, 2002)

El estudio de la calidad de vida laboral se ha venido abordando básicamente bajo dos grandes perspectivas teórico-metodológicas: la calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica (Davis y Cherns, 1975; Taylor, 1978; Elizur y Shye, 1990; González et al., 1996). (Citado en Segura y Agullo). Ambas perspectivas presentan diferencias en cuanto a los objetivos que persiguen en su

propósito por mejorar la calidad de la vida en el trabajo, en los aspectos del entorno de trabajo que constituyen su objeto de estudio, en el foco de análisis en el que centran su interés y en el nivel de generalidad de sus análisis de la vida laboral.

“La perspectiva de la calidad del entorno de trabajo persigue el objetivo de conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales. Es así que, el centro de sus análisis será el conjunto de la organización entendida como un sistema, llevando a cabo un nivel de análisis macro, es decir, de los diferentes subsistemas que la integran”. (Segureda y agulló, 2002)

En cambio, la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica muestra mayor interés por el trabajador, ya que desarrolla un microanálisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo. Segureda y Agulló consideran que mientras esta segunda corriente teórica señala la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral y, por tanto, concede al trabajador un papel destacado, la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo subordina tales aspectos a las condiciones de trabajo y a los elementos estructurales de la organización.

Ambos enfoques, a pesar de compartir la meta común de mejorar la calidad de la vida laboral, discrepan en cuanto a los objetivos que persiguen. Según Segurado y Agulló, la perspectiva denominada calidad de vida laboral persigue fundamentalmente la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador anteponiendo los intereses individuales a los de la organización. Sin embargo, la perspectiva de la calidad de vida del entorno de trabajo mantiene la postura contraria: alcanzar una mayor productividad y eficacias organizacionales como paso previo sin el cual no sería posible satisfacer las necesidades y demandas de cada trabajador.

2.3.1 Evolución del concepto calidad de vida laboral

El termino Calidad de Vida laboral ha sido definido por múltiples autores, en las cuales hemos seleccionado algunos. Segurado y Agulló (2002), psicólogos, en su libro de Calidad de Vida Laboral: "hacia un enfoque integrador desde la psicología, hace una evolución que ha tenido el concepto con el paso de los años". De manera que se puede reconocer un abordaje más holístico y sistémico, el comprender la naturaleza

multidimensional que tiene este término.

Entre las primeras aproximaciones:

En cuanto a Katzell, Yankelovich, Fein Or nati y Nash (1975) dicen que *"un trabajador disfruta de alta CVL cuando experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales."* Es decir que cuando el trabajador tiene una buena Calidad de Vida Laboral se siente bien y conforme con su trabajo la relaciona simultáneamente con su vida privada o familiar en el que lo motiva para seguir continuando en el.

También Suttle (1977) se refiere al *"Grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización."* Esta definición se refiere a las responsabilidades que toman las organizaciones e instituciones que se encargan de satisfacer las necesidades de sus trabajadores para que tengan una óptima Calidad de Vida Laboral.

A su vez Nadler y Lawler (1983) *"...forma de pensar sobre las personas, el trabajo u las organizaciones. Sus elementos distintivos tienen que ver con el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficiencia organizacional la participación en la solución de problemas y toma de decisiones organizacional"* esta definición se refiere a la mirada amplia que se adopta de acuerdo a la Calidad de Vida Laboral y de cómo afecta o de que manera impacta el trabajo a las personas, y como las instituciones u organizaciones se hacen cargo de aquello.

Luego Delamotte y Takezawa (1984) *"conjunto de problemas laborales y sus contramedidas reconocidas como importantes determinantes de la satisfacción del trabajador y la productividad en muchas sociedades durante su periodo de crecimiento económico"* En esta definición se refiere, a que la calidad de vida laboral influye principalmente en la productividad de los trabajadores(as) y que cada vez las empresas e instituciones se hacen cargo de los problemas que pueden aquejar al trabajador(a).

Más adelante Tur cotte (1986) dice que *"la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total"* nuevamente e esta definición

se asemeja a la de la anterior de Delamotte y Takezawa ya que, el énfasis por entregar una optima calidad de vida laboral para los trabajadores(as) es la organización y a su vez tiene una concepción de la calidad de vida laboral de acuerdo al ambiente de trabajo.

Sun (1988) *“...un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementarán la productividad y la satisfacción”* Esta definición se refiere principalmente al cambio o puesto de trabajo cada cierto tiempo, creyendo que de esta manera propicia una calidad de vida laboral optima. Con ello se demuestra que cada vez existe un mayor interés por el bienestar de los trabajadores(as).

Fernández y Giménez (1988) *“el grado en que la actividad laboral que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano”* de acuerdo a la definición dada quiere decir que, al darle más libertad a los trabajadores(as) en su desempeño laboral dará como resultado que los trabajadores(as) se sientan satisfechos.

Robbins (1989) *“la calidad de vida laboral es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales”* Se refiere principalmente que las organizaciones desarrollan medidas y estrategias para que los trabajadores participen y den a conocer las necesidades que se les presentan en función de su trabajo, de manera que la institución o empresa considera relevante la participación de sus trabajadores..

Asimismo Munduate (1993) *“la calidad de vida laboral considerada como meta, implica la mejora de la efectividad organizacional mediante la transformación de todo el proceso de gestión de los recursos humanos. Como proceso, la transición desde un sistema de control a un sistema de participación. Como filosofía, considera las personas como un recurso más que como un costo extensivo del proceso de producción”* Según Munduate se refiere a la calidad de vida laboral como una meta, y para que esa meta sea alcanzada las organizaciones deben considerar la participación de los trabajadores(as) de acuerdo a sus necesidades y el espacio para que puedan expresar sus ideas y que ellas sean tomadas en cuenta.

En cuanto a Heskett et al. (1994) “la calidad del ambiente de trabajo contribuye a la satisfacción de los empleados, lo que también se conoce como CVL” Se refiere principalmente a las relaciones que se dan entre el trabajador(a) y su jefe(a) o entre los mismos trabajadores(as), a su vez incluyendo la seguridad y protección que ofrece el lugar físico, entre otras todo ello influirá en la calidad de vida laboral que lleven los trabajadores(as), lo cual están íntimamente relacionadas para este autor.

De la Poza (1998) se refiere a “La calidad de vida laboral haría referencia a un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores” En esta concepción la calidad de vida laboral se ve como un instrumento para verse beneficiada principalmente la organización.

De acuerdo a Fernández Ríos (1999) “Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo”

Según Lau (2000) “la CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal”

De las definiciones expuestas, se puede decir que, desde sus comienzos de 1975 la calidad de vida laboral se ha visto abordada al hecho de que si la calidad de vida laboral es pobre, habrá insatisfacción, es decir, ausentismo, rotación, entre otros. Para luego ser visto en qué medida las organizaciones logran a través del tiempo, y de las experiencias que han tenido, logran satisfacer las necesidades de los trabajadores.

La manera en que la organización se involucra en la vida laboral del trabajador, mejorando sus condiciones laborales tanto internas como externas.

En 1984 estos autores ven la calidad de vida laboral como las cosas o algo que desencadena el buen funcionamiento del trabajador respecto a su trabajo, la cual impide a los individuos sentir un grado satisfactorio laboral.

Planteando por el siguiente autor, que la calidad de vida laboral se relaciona con un buen ambiente laboral se puede lograr unas buenas prácticas de calidad de vida laboral, el mejor las condiciones laborales.

Si avanzamos un poco más en tiempo, se puede apreciar el compromiso que tienen las organizaciones con los trabajadores, el velar por un buen bienestar, aparece el término “participación”, donde, no significa con que regularidad el trabajador asiste a su lugar de trabajo, sino que sí sus opiniones son tomadas en cuentas con respecto a las necesidades que no han sido satisfechas aún, o la toma de decisiones que son en referencia a la organización.

Finalmente entre las definiciones de Calidad de Vida Labora ya expuestas, termina con una definición que abre el Siglo XXI, un enunciado que especifica la entrega de óptimas condiciones laborales, entendiéndolo como protección y seguridad social que las organizaciones deben entregarle a sus trabajadores, pero la definición no queda solo ahí, sino también, el ambiente o clima laboral sea un lugar donde el trabajador se sienta a gusto de ir, alcanzando una satisfacción a través de reconocimiento de logros e incentivos que motiven al trabajador a dar lo mejor de sí en su trabajo.

Por otro lado, Chiavenato (2004), *“la calidad de vida laboral asimila dos posiciones antagónicas: por un lado, la reivindicación de los empleados por el bienestar y la satisfacción en el trabajo y, por el otro, el interés de las organizaciones por sus efectos en la productividad y la calidad de vida, es decir, las organizaciones deben preocuparse indiscutiblemente por el recurso humano que propicia la satisfacción de sus objetivos ya que mientras mejores recursos se le provea al empleado mejor rendimiento se va a lograr a nivel empresarial.”* Para este autor, la calidad de vida laboral incluye múltiples factores, reconocimiento de la persona en los resultados o logros alcanzados, satisfacción con el trabajo, beneficios que presenta por pertenecer a la organización, buen ambiente laboral, responsabilidad y participación en la toma de decisiones que se toman en la organización.

Como se pudo apreciar el fenómeno de la calidad de vida laboral tiene distintas acepciones en donde los diferentes autores difieren entre si; sin embargo todos están de acuerdo que la calidad de vida laboral, guarda relación específicamente con “el mejoramiento de las condiciones laborales”. En el que por causa de la actualidad se encuentra en frecuentes cambios, y en base a ello la sociedad vivencia procesos de adaptación en torno a las necesidades de las personas que cada vez se vuelven más

exigentes. Por ello, se torna difícil llegar a un consenso entre los autores en definir la calidad de vida laboral, ya que también es un término que guarda componentes subjetivos.

De manera que Chiavenato (1994) *“Una organización sólo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual”* Ambos actores trabajan juntos, como entes colaboradores para que las necesidades que presentan individualmente se puedan alcanzar, por medio de la unión de la satisfacción de logros.

Razón por la cual, este estudio de investigación seguirá la descripción que entrega Chiavenato sobre calidad de vida laboral, puesto que, su enfoque va más allá de mejorar las condiciones laborales, sino que va en la búsqueda la satisfacción y bienestar laboral que tengan los trabajadores con la organización, donde se incluye la motivación, incentivos, clima laboral, protección social y seguridad social en lo laboral; factores que depende de la percepción que tiene el trabajador respecto a lo que la organización a la cual pertenece le entrega. Siendo a su vez, tanto buenas prácticas como condiciones laborales que fortalecen la Calidad de Vida Laboral.

Si lo vemos desde otro punto de vista, para Chiavenato la Calidad de Vida Laboral existe entre el trabajador y la organización una relación entre las necesidades que los miembros tengan y las actividades laborales que la organización presente, es decir, necesidades y funciones laborales. En donde su foco está en la satisfacción de necesidades en una mejor calidad de vida laboral.

Para este autor, la Calidad de Vida Laboral incluye múltiples factores, reconocimiento de la persona en los resultados o logros alcanzados, satisfacción con el trabajado, beneficios que presenta por pertenecer a la organización, buen ambiente laboral, responsabilidad y participación en la toma de decisiones que se toman en la organización.

Como se pudo apreciar el concepto de la Calidad de Vida Laboral ha ido cambiando, pero quedando en su esencia como “mejorar las condiciones laborales”. En medida pasa porque los tiempos cambian, las necesidades de las personas van cambiando de acuerdo a los tiempos, al desarrollo de la sociedad como ella va evolucionando, y es por esto que las necesidades han ido cambiando y cada vez son más exigentes, por ello que las instituciones y organizaciones se van transformando y adaptando según lo que demanda

la sociedad. De este modo, es difícil llegar a un consenso entre los autores por definir Calidad de Vida Laboral, ya que también es un término subjetivo.

2.3.2. Estabilidad laboral

Ciertamente, la estabilidad laboral proporciona a los trabajadores/as una seguridad y confianza el pertenecer a la institución. Siendo la organización quien debe entregar a sus trabajadores un ambiente laboral adecuado para que pueda desempeñar sus funciones.

La fundación Prohumana (s.f) define la estabilidad laboral como aquella que *“tiende a otorgar un carácter permanente a la relación de trabajo, donde la disolución del vínculo laboral depende únicamente de la voluntad del trabajador y sólo por excepción de la del empleador o de las causas que hagan imposible su continuación.”* Siendo aquella que se celebra bajo el vínculo laboral del contrato.

2.3.3 Trabajo Social y Calidad de Vida Laboral

De acuerdo a nuestra formación académica a lo largo del tiempo y de las definiciones expuestas anteriormente podemos decir que, la calidad de vida es un fenómeno que se encuentra actualmente presente en el Trabajo Social, es por esto que el Trabajo Social trata de influir en ella de manera que pueda generar cambios positivos favoreciendo a las personas, grupos o comunidades, satisfaciendo las necesidades de cada una de ellas; de manera tal de que puedan superar las dificultades materiales y no materiales, los problemas sociales y los obstáculos que impiden o limitan la igualdad de oportunidades; a potenciar las capacidades de las personas; así como a contribuir a promover el bienestar social, el desarrollo humano y la calidad de vida de la ciudadanía.

Entendiendo la Calidad de Vida Laboral como metas para mejorar las condiciones laborales, incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores, así como mejorar y promover las condiciones y ambiente de trabajo.

La disciplina de trabajo social responde a la satisfacción de las necesidades tanto en las organizaciones, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de la cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización.

La calidad de vida, bienestar y satisfacción laboral se expresan en la forma como cada trabajador visualiza el satisfacer sus necesidades básicas, teniendo en cuenta las condiciones que las determinan, ya sean tanto su ambiente inmediato como su entorno social.

Si bien, como hemos mencionado anteriormente, las organizaciones se han centrado en las motivaciones para mejorar calidad de vida laboral y el bienestar laboral, fenómenos que el trabajo social al tener un visión holística y sistémica del ambiente laboral, logra enfocar los esfuerzos de la organización a un buen puerto.

2.4 Variables asociadas al Clima Laboral

El clima laboral tiene que ver fundamentalmente con la atmósfera laboral, es decir con el ambiente laboral que se dan entre las personas, la relación de los trabajadores entre sus superiores, con ella se ven comprometidos una serie de componentes tales como, el reconocimiento social por el trabajo realizado, necesidad de pertenencia a la organización, falta de reconocimiento e indiferencia. (Rodríguez, Darío, 2005)

Por consiguiente al existir un favorable clima laboral en el lugar de trabajo (remunerado), repercutirá en todos los trabajadores de modo que propiciará la motivación y compromiso con su trabajo, viéndose principalmente favorecida la productividad.

La productividad en el trabajo es aquella que se relaciona con *“el rendimiento, y se establece por la relación que existe entre la producción obtenida y los recursos utilizados”* (Ander-Egg, 1995); es decir está netamente relacionado con la eficiencia y eficacia respecto a su rendimiento laboral

2.4.1 Bienestar Laboral

The World Health Organization-WHO- (Organización Mundial de la Salud-OMS) en 1996, define la calidad de vida como *"la percepción que tiene el individuo de su posición en la vida, en el contexto de la cultura y en su sistema de valores, y la relación de estos con su objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones."*

Si bien hablar de la definición es bien completo con respecto a las complejidades de las necesidades humanas, es fundamental asociarla a la calidad de vida laboral (CVL), término que se ha hecho mención con Segurado y Agulló (2002) quienes contemplan aspectos cuantitativos y cualitativos, que corresponden a la vida laboral.

Según lo expuesto, se puede entender la calidad de vida laboral como la percepción de bienestar y satisfacción que los individuos pertenecientes a una organización tienen sobre las condiciones laborales que la misma les otorga.

El tema del bienestar laboral se viene integrando al trabajo social, como un estudio de tener conocimiento de las condiciones de trabajado que se están dando a los trabajadores.

El bienestar laboral responde a la satisfacción de necesidades, tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización. (Rodríguez, 2012)

Casales (2003) refiere a la definición de bienestar laboral *"al fortalecimiento de procesos motivacionales, actitudinales y de comportamiento que inciden considerablemente en el desempeño laboral, la productividad y la calidad de vida laboral."*

En cuanto a los procesos motivacionales con los que Casales se apoya para definir bienestar laboral se refiere principalmente con aquellos procesos y estrategias que utilizan las instituciones u organizaciones, en el que la motivación laboral se constituye como un eje central, ya que las organizaciones de la única manera que pueden pretender que sus objetivos y metas se cumplan es a través de sus trabajadores, en donde influirá prominentemente la motivación que ellos tengan para que se comprometan con su trabajo y todo el recurso humano utilizado vaya en función al logro de las metas de la organización.

En cuanto al recurso humano, es entendido como la suma de energía intelectual, emocional y física que el trabajador presta o entrega con su actividad de trabajo diaria, en la que lo realiza con algún grado de compromiso personal para el cumplimiento de sus obligaciones con la organización y para el logro de sus metas personales. En consecuencia este conjunto de capacidades que actúan como conocimientos adquiridos a través del tiempo (experiencia), habilidades, sentimientos y sus debilidades respecto a ignorancia, miedos, limitaciones, vicios, entre otros que puedan tener, son los aspectos con los que el trabajador asume su tarea y responsabilidad, en el que impactará principalmente en el desarrollo institucional. (Chiavenato, 2004)

Ahora si nos vamos a la concepción de necesidades de escala humana de Max Neef, compromete a la seguridad social, los derechos laborales que se estructuran como una protección a las necesidades del trabajador y que influyen el cómo los individuos perciben la gestión de la organización.

2.4.2 Recreación

En cuanto a la recreación es definida por Ezquil Ander-egg como *"Acción de divertirse, alegrar o deleitar. Tarea o campo específico, que constituye una modalidad de trabajo"*

social y de la animación sociocultural, con el fin de suministrar actividades de distracción, saludables y educativas” (Ander-Egg, 1995).

Por consecuencia cabe destacar que la recreación es una necesidad fundamental para las personas en donde desarrollan sus capacidades sociales y comparten con sus familiares y ocupan el tiempo libre en función de divertirse y compartir, incidiendo principalmente en el clima laboral.

2.4.3 Ocio y tiempo libre

Sí bien se ha hablado de recreación y su relación que tiene con el clima laboral, también es necesario dar a conocer lo que es el tiempo libre. Para Weber (1969) en su libro " El problema del tiempo libre" lo define como *"aquel tiempo que queda tras realizar el trabajo heterónimo, sobre todo la forma de trabajo asalariado, así como después de restar el tiempo necesario para dormir, ir al trabajo, comer y cuidar del propio cuerpo" (weber, 1969, pág 8)*

Grushin en su libro. "El tiempo Libre" lo llama al *"tiempo no ocupado por el trabajo y que queda descontando todo género de obligaciones inclusive el que queda después de lavarse, cambiarse de ropa, bañarse, etc. Es el que el hombre utiliza a su arbitrio para fines no productivos."*

El tiempo no es uno solo y no existe fuera de las personas, éste debe ser organizado, administrado según prioridades y valores puestas por los mismos individuos sobre su vida.

Si bien, es difícil poder dividir el tiempo que se tiene en el día, el tener un cierto control organizado dentro de uno mismo, implica tomar conciencia sobre el desarrollo del proyecto de vida que cada uno desea tener.

El tiempo libre en las personas adultas conlleva a una mayor energía, energía que se lleva a la búsqueda por mantener una imagen corporal joven, el desgaste de las jornadas laborales, la crianza de los hijos. En consecuencias un estrés producto del desarrollo del ciclo de la vida.

Ahora bien de acuerdo a la definición que hemos entregado del "tiempo libre" pareciera

resultar de gran semejanza con el ocio, sin embargo son completamente diferentes, ya que el “tiempo libre” implica utilizar los tiempos de una manera provechosa en el que, generalmente se relaciona con las obligaciones, es decir que todas las tareas que no se pueden realizar debido al trabajo remunerado lo cual exige gran cantidad de tiempo e impide realizar otras obligaciones, en el tiempo libre se puedan realizar de tal manera que puede resultar de manera provechosa, por el contrario Ezequiel Ander-Egg, (1995) define el ocio como la *“cesación de trabajo. Diversión u ocupación reposada con la que se busca un estado de satisfacción”*

La recreación, ocio y el buen uso de los tiempos libres resulta ser una necesidad esencial de las personas que debe ser satisfecha para que lleven una vida más saludable y que vaya en pro a una mejor calidad de vida

2.4.4 Satisfacción en el trabajo

Según Robbins. S y Judge. T (2009) define satisfacción en el trabajo como “una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus propias características”. Es decir que, es la sensación que perciben los trabajadores/as respecto a su trabajo, en ello influye el tipo de remuneración, las oportunidades de crecer laboralmente (posibilidad de ascender en el lugar de trabajo), un apropiado clima laboral, la relación entre el jefe(a) y el empleado(a), entre otros.

2.5 Trabajo Decente, Trabajo Precario

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, es imperante hacer una relación con el trabajado decente. Por tal, se hace referencia al contexto específico en el que se desarrolla la investigación.

El concepto Calidad de Vida laboral es más que una categoría cuantitativa de los estándares calidad laboral, sino que se relaciona con las condiciones laborales y los estilos de vida de los funcionarios del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.

Para conceptualizar, se hace referencia a el concepto "trabajo" según la Real Academia Español (RAE, 2014), adquiere diversos significados, tales como, *"Acción y afecto de trabajar"*, *"Ocupación Retribuida"*, *"Esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza, en contraposición a capital."*, entre otras. Definiciones que aluden a una actividad

netamente humana, vinculándose elementos tales como, la retribución, la realización de una tarea productiva, esfuerzo humano, etc. El trabajo como actividad humana de producción es un fenómeno digno de tomar en cuenta, debido a sus implicancias en el desarrollo humano, social, económico y productivo.

De esta manera, se entiende por trabajo/empleo decente. Es definido como *"aquel empleo que tiene buena calidad, con elevado nivel de productividad y remuneraciones dignas, protección social de los trabajadores, incluyendo tanto la jubilación como la salud; en el que los derechos laborales son respetados y donde se pueda tener una voz en el lugar de trabajo y la comunidad. Además se trata de un empleo que, entre otros factores, facilite condiciones para una mayor equidad social, permita lograr un equilibrio entre el trabajo y la vida familiar, alcanzar la igualdad de género y promueva la adquisición de capacidades personales para competir en el cambiante mercado laboral (Mocelin, 2008)".*

Se puede vislumbrar de esta conceptualización diversas características sobre lo que podría ser considerado como trabajo decente, adecuado, e incluso, "deseable"; entre estos elementos se encuentra una buena remuneración proporcional al trabajo realizado, además de protección social, y el respeto por los derechos laborales como eje central del amparo al trabajador en su medio laboral.

Mocelin continúa añadiendo que *"el trabajo decente muestra al trabajo asalariado como medio privilegiado de inclusión social...tales perspectivas ponen al trabajo asalariado como promotor de soportes a los individuos, lo que les garantiza inclusión social y la participación en redes de sociabilidad fundadas en la esfera económica (Mocelin, 2008)".*

De esta forma sería el empleo decente el canal a través del cual las personas podrían definir su identidad, y además, posicionarse en el medio social. Ya que participar en los medios productivos de la sociedad y obtener ingresos a través de esto, facilitaría el desarrollo de una autoestima positiva y autorrealización personal, otorgando a la persona una posición de prestigio social frente a las demás personas.

La Organización Internacional del Trabajo define trabajo decente como *"El resumen de las aspiraciones de la gente durante su vida laboral. Significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato*

para todas las mujeres y hombres." (OIT, 2014).

Se puede decir, que es visto de una forma esencial de bienestar para las personas, sintetizando las aspiraciones que tienen los individuos durante su vida laboral. Hay una semejanza con la definición de la autora recién expuesta, donde se expresa el promover tanto la inclusión social como productividad garantizando el disfrute de condiciones de trabajo seguro. De igual manera, lograr un reconocimiento y respeto de los derechos de los trabajadores.

Cuadro1: Dimensiones del trabajo y calidad del empleo

Escala de calidad del empleo (hopotética)	Calidad del empleo						
	Trabajo decente			Bienestar económico	Demanda por trabajo	Contenido actividades laborales	Relación en el trabajo
	Rendimiento	Seguridad	Diálogo Social				
Calidad elevada	Muy por encima de la media	Progresiva	Poder de negociación Individual	Privilegiado	Super (meta) calificado	Rico	Envolvimiento y dedicación
Buena calidad	Doble de la media	Progresiva	Poder de negociación individual	Privilegiado	Calificado	Rico	Envolvimiento
Calidad media	Encima de la media	Estabilidad	Poder de negociación colectivo e individual	Inclusión social sólida/estable	Calificado o semi-calificado	Empobrecido	
Calidad dudosa	Entre mínimo y la media	Garantizada	Poder de negociación colectivo	Inclusión	Semi-calificado	Empobrecido	
Baja calidad	Salario Mínimo	Garantizada	Poder de negociación colectivo	Inclusión frágil	Poco calificado o descalificado	Pobre	
Precario	Indefinido	Inexistente	Poder de negociación nulo	Exclusión (marginal)	Descalificado	Nulo	

Fuente: Mocelin, Daniel. 2008. ¿Del Trabajo Precario al Trabajo Decente?, La calidad del empleo como perspectiva analítica. p.10.

A modo de síntesis, Trabajo Decente, sería todo aquel tipo de trabajo que no contenga ninguna característica contenida en la categoría número 6 (Precario) del cuadro presentado, o sea, un trabajo sin seguridad social y monetaria, con diálogo social nulo, que propende a la exclusión, etc.

Es por esta razón, la concepción de Trabajo Precario será: *"la inclusión de los empleos formales en los cuales no se presenta un cumplimiento de las leyes laborales y, en el caso de los empleos considerados tradicionalmente informales, la exclusión de quienes si tienen acceso a seguridad social y que a pesar de pertenecer a empresas pequeñas o ser*

independientes se ha formalizado". (Mocelin, 2008)

De acuerdo a la escala de calidad del empleo de Mocelin, los funcionarios del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, se encontrarían en la categoría de "Calidad Media", entre las características que se destacan, se encuentra la remuneración, en el contexto específico, el universo de sujetos, correspondiente a la dotación honoraria, contrata y planta, perciben un sueldo entre los \$423.388 y los \$3.347.745¹, por ende la relación con el trabajo es "enriquecido" y "rico"

Se infiere que, los funcionarios trabajan para poder satisfacer más que sus necesidades básicas, con estilos de vida, en buenas condiciones laborales según Mocelin y óptimas para vivir.

Un empleo de calidad se podrá definir a través de la inclusión laboral que éste entregue a las personas y la participación entorno al grado de la toma de decisiones respecto a aportes organizacionales.

Anteriormente se habló sobre la protección social, de lo primordial que las organizaciones entreguen los componentes básicos, tales como remuneración, salud, seguridad social, estabilidad laboral, entre otros. Estos son acompañamientos que guían al trabajo digno. Pero también podemos mencionar la capacitación como un factor determinante del talento humano, puesto que la organización demuestra el "valor" que tiene la persona dentro de la institución, se pone en juego las habilidades y competencias que tiene el trabajador respecto a la labor que se desempeña, y la capacitación sería un plus para el trabajador de mostrar de desarrollar su potenciar en beneficio y contribución a la organización, ante el dinamismo laboral en que nos encontramos.

Ante lo expuesto anteriormente, podemos decir que trabajo decente es aquel que tiene por finalidad promover oportunidades de empleos de calidad, en condiciones de libertad, equidad, seguridad, y dignidad humana

Por otra parte de acuerdo con las condiciones laborales es necesario referirnos a la Seguridad social ya que guarda una total relación y es necesario aclararla.

¹ Gobierno Transparente, CNCA dotación de remuneración según rango 2013

2.6 Variables asociadas a la Protección Social

Este concepto se ve vinculado con la inserción laboral, en donde se sitúa en una situación de empleo pleno, de manera que se relaciona en gran medida con el trabajo decente.

La OIT (2014) la define como aquel que *"promueve el acceso a transferencias sociales básicas y servicios sociales, esenciales en las áreas de salud, educación, vivienda, ahorro."* Si bien la protección social es un derecho fundamental para todas aquellas personas que se encuentran insertas en el mundo laboral, y estén en calidad de activos, puesto que son los empleadores quienes deben satisfacer el bienestar y seguridad a sus trabajadores. (OIT, 2014)

En materia de protección social, la OIT ha establecido tres objetivos principales que reflejan las tres dimensiones fundamentales de la protección social:

- Aumentar la eficacia y extender la cobertura de los sistemas de seguridad social.
- Promover la protección de los trabajadores, que incluye: condiciones de trabajo decentes, como remuneración, tiempo de trabajo y salud y seguridad en el trabajo, todos los componentes esenciales del trabajo decente.
- Promover la protección de grupos vulnerables, como los trabajadores migrantes, sus familias y los trabajadores en la economía informal, mediante programas y actividades específicos. Además, se utilizará todo el potencial del mundo del trabajo para responder a la pandemia del SIDA, con especial atención al fortalecimiento de la capacidad de los mandantes tripartitos.

La calidad de vida laboral no estará completa sin tener una adecuada red de protección social, que ampare a los trabajadores, una forma de enfrentar los problemas e inestabilidad de una mejor manera, puesto que la necesidad de enfrentar las situaciones que afectan el ambiente y estabilidad de las personas, se logran establecer con mayores certidumbres y confianza de que existe una respuesta que, al menos, permita enfrentar los riesgos sin caer en desamparo.

2.6.1 Contrato de trabajo y relación laboral

El derecho laboral es una rama jurídica que surge de la idea que la relación laboral no es una unión contractual en sentido clásico, sino que se trata de una relación asimétrica al

involucrar fuerzas desiguales en las partes que la componen. Por ello es el derecho del trabajo una disciplina especial y protectora al trabajador, tratándose de una regulación adaptativa en términos generales. Esto, porque no necesariamente todas sus normas o instituciones tienen tal carácter, sin embargo la adapta al trabajador es un principio básico de la disciplina. (Derecho laboral, 2014)

Por ello, es posible sostener que la especial naturaleza de la relación laboral es el fundamento del derecho del trabajo. La principal característica de esta relación, que representa un vínculo jurídico particular, es la existencia de en esta investigación el ser funcionario/a o trabajador/a. El que dicha relación se constituya en un plano de desigualdad de fuerza entre las partes, entre las cuales el trabajador/funcionario sin duda es un contratante más débil, amerita como base el sistema de protección del derecho del trabajo y su estatuto esencialmente. (Derecho laboral, 2014)

Anteriormente se había definido los tres tipos de contrato que se encuentran en el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, siendo planta, contrata y honorario, haciendo su diferencia entre funcionario/a y trabajador/a.

2.6.2 Motivación y Remuneración

La motivación es un *“Conjunto de elementos o factores que están activamente presentes, en un momento dado, en la conciencia del ser humano y que configuran la fuerza psíquica y los mecanismos de estímulo que conducen a la acción”* (Ander-Egg, 1995).

La motivación trata esencialmente de los factores internos y externos de las personas que lo hacen movilizarse y estimula el actuar voluntario para satisfacer una necesidad ya sea individual o social en donde su movilización expresa una determinada intensidad; y además se expresa la combinación entre los deseos y energías de la persona para alcanzar una meta.

La motivación “son todos los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza cada persona para el logro y cumplimiento de sus objetivos” (Robbins. S; Judge. T, 2009) Esto quiere decir que son todos los procesos que influyen en el recurso humano de manera positiva o negativa con lo que se verá afectada la intensidad y el esfuerzo que dedique cada persona vale decir que la motivación de

acuerdo a nuestro estudio esta netamente ligado a la remuneración, es decir que el trabajo y esfuerzo que pondrá cada trabajador(a) y funcionario(a) estará relacionado con el objetivo de mejorar sus ingresos económicos.

En cuanto a la remuneración el Código del Trabajo, la define en el Artículo nº 41 (2014) de la siguiente manera *“Se entiende por remuneración las contraprestaciones en dinero y las adicionales en especie avaluables en dinero que debe percibir el trabajador del empleador por causa del contrato de trabajo”* es decir que la remuneración emana de un contrato de trabajo por mutuo acuerdo, en donde demanda una obligación que tiene el empleador para el trabajador de acuerdo al intercambio de trabajo.

2.7 Variables asociadas a la Seguridad Social

La OIT (2001) define seguridad social *“Una sociedad que brinda seguridad a sus ciudadanos, no sólo los protege de la guerra y de la enfermedad, sino también de la inseguridad relacionada con el hecho de ganarse la vida a través del trabajo. Los sistemas de seguridad social prevén unos ingresos básicos en caso de desempleo, enfermedad y accidente laboral, vejez y jubilación, invalidez, responsabilidades familiares tales como el embarazo y el cuidado de los hijos y la pérdida del sostén de la familia. Estas prestaciones no sólo son importantes para los trabajadores y sus familias, sino también para sus comunidades en general. Al proporcionar asistencia médica, seguridad de los medios de vida y servicios sociales, la seguridad social ayuda a la mejora de la productividad y contribuye a la dignidad y a la plena realización de los individuos”*

De acuerdo con la definición expuesta anteriormente según la OIT, Chile no está lejos de ella por como la define, en Chile la Seguridad social es un derecho que está establecido en la Constitución Política de 1980 para todos los ciudadanos, en el que no se hace distinción, respecto a la edad, sexo, condición social, entre otros, con el objetivo de garantizar protección para la vejez. La discapacidad, accidentes y enfermedades, maternidad, la muerte, la maternidad, el desempleo. Finalmente lo que se pretende es proteger a todas las personas, respecto al devenir de las contingencias sociales que son los que crean estados de necesidades.

2.7.1 Sistema de Previsiones

El Sistema Previsional Chileno se define de manera que, “tiene como fin principal garantizar derechos y mínimos sociales a las personas que desarrollen su vida laboral en Chile, en caso que esta se viera interrumpida por algún tipo de contingencia, tal como enfermedad, cesantía, vejez, invalidez o sobrevivencia, es decir, que le impida seguir generando recursos para su sustento y el de su familia”. (Subsecretaría de Previsión Social, 2013)

En consecuencia a lo anterior trata de ocuparse de las necesidades esenciales de las personas principalmente de la salud y remuneración para que las personas puedan sobrevivir, dependiendo de cuál sea su contingencia que le impiden seguir generando recursos.

El sistema de AFP o de capitalización individual está vigente desde noviembre de 1980 y considera como principales beneficios las pensiones de Vejez, de Invalidez y de Sobrevivencia. Su objetivo fundamental es asegurar un ingreso estable a los trabajadores que han concluido su vida laboral, procurando que dicho ingreso guarde una relación próxima con aquél percibido durante su vida activa.

Este Sistema se encuentra organizado en torno a un diseño de tres pilares que se complementan entre sí: a) un pilar de beneficios de carácter solidario, b) un pilar contributivo obligatorio centrado en la capitalización individual, y c) un pilar de ahorro previsional voluntario que entrega múltiples instrumentos de ahorro y beneficios complementarios.

De acuerdo a ello, existen actualmente dos maneras de pensionarse en Chile las cuales son las siguientes:

- Pensiones AFP
- Pensiones Fuerzas Armadas

Sin embargo cabe aclarar que el sistema único para todos los Chilenos son las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), para los casos en que las personas no cumplen con los requisitos para pensionarse con esta modalidad es que se incorporan cambios en el año 2008, en el Decreto de Ley N° 3500 a través de la Ley 20.255, para quienes forman parte del 60% más pobre de la población de Chile. En donde se crea el pilar solidario, que consiste en otorgar beneficios básicos tales como, Pensión Básica

Solidaria (de vejez e invalidez) que, está enfocada para quienes no generaron ahorros previsionales; el Aporte es Previsional Solidario (vejez e invalidez) estará dirigido para todas las personas que teniendo participación en el Sistema Previsional tienen una pensión de bajo monto por ejemplo, en el caso de invalidez tendrán una pensión de un monto inferior de \$82.058 y en caso de vejez tendrá una pensión inferior a la Pensión Máxima con Aporte Solidario \$266.731. (Subsecretaría de Previsión Social, 2014)

De acuerdo a la Subsecretaría de Previsión Social se refiere al Sistema de Salud Chileno en el que está compuesto por un Sistema de Salud Público y un Sistema de Salud Privado.

En el cual el Sistema Público comprende un Seguro Social de Salud que es administrado por FONASA. De esta manera el seguro se financia con el pago único del 7 por ciento de la renta imponible de las personas que se encuentran afiliadas y a su vez se financia con recursos que provienen de impuestos generales del Estado. A si mismo todos los beneficios que este sistema otorga son los mismos para cada uno de los afiliados, independientemente del monto de la prima cancelada y del tamaño del grupo familiar.

Por el contrario el Sistema de Salud Privado está conformado por las ISAPRE y por productores de salud particulares. Las ISAPRE operan como un sistema de seguros de salud de manera totalmente distinta ya que está basado en contratos individuales, en el que los beneficios otorgados dependen directamente del monto de la prima cancelada, con el que responde de diferente manera para cada persona dependiendo del monto cancelado mensualmente.

Igualmente todos los *“trabajadores activos y pasivos tienen la obligación de cotizar el 7% de su renta imponible al sistema de salud, con un tope de UF 4,921 mensual. Este pago puede ser realizado a FONASA o a una ISAPRE. El trabajador puede cancelar un monto adicional al 7% con el fin de obtener más beneficios”* (Subsecretaría de Previsión Social, 2013).

2.7.2 Cotización de salud

Cotización de Salud Obligatoria:

“La cotización legal para salud es aquella que deben obligatoriamente efectuar los trabajadores y pensionados para financiar las prestaciones de salud, la que corresponde a un 7% de la remuneración con un tope imponible de 70,3 UF.” (Subsecretaría de Prevención Social, 2013).

El fondo nacional de la salud (FONASA), es el organismo público quien se encarga de entregar cobertura a todos, los trabajadores afiliados a él y están obligados a pagar solo el 7%, además entrega atención a las personas carentes de recursos (beneficiarios no cotizantes).

Además existe un sistema de Salud Privado, el que es otorgado a través de las Isapres, las cuales son instituciones de salud previsional privadas, encargadas de financiar las prestaciones y beneficios de salud a las personas que cotizan el 7% o un monto superior convenido de sus ingresos mensuales en función de la salud, por consiguiente se puede dar cuenta que sustituye las prestaciones de FONASA. (Subsecretaría de Prevención Social)

Cotización de Salud Voluntaria:

“En el sistema de Salud, pueden tener cotizaciones Voluntarias los trabajadores independientes de manera mensual o afiliados voluntarios de manera permanente o esporádica, pudiendo optar por los beneficios del sistema de salud de acuerdo a los meses cotizados” (Subsecretaría de Prevención Social, 20013).

De las Licencias Médicas, permiten facultar al trabajador de ausentarse del trabajo, de manera parcial o total, por tanto el trabajador conservará sus ingresos durante los días que se ausente del trabajo por causa de la enfermedad que le aflige y de acuerdo a ello debe encontrarse con reposo.

2. 8 Estándares de calidad de vida laboral

En el contexto de las organizaciones, éstas deben tener la necesidad de conocer las condiciones laborales en las que se encuentran sus trabajadores/as

La gestión de la calidad supone el desarrollo de procesos de mejora, de carácter sistemático, orientados a satisfacer a los clientes, a los que se suele denominar "usuario/a" (Guillén y Pérez, 2002)

En tanto, los estándares pueden ser definidos como un conjunto de "*criterios aprobados y aceptados para medir y evaluar la gestión, provisión y la calidad de los servicios y de sus resultados (...)*" (Unicef, 2003) Entendido como modelos aceptables, que sirven de referencia para ser evaluada y comparada con otros modelos.

La OIT (2007) presenta una definición un poco más amplia, enfatiza en "*la necesidad de frenar el deterioro de la calidad de los empleos y promover el trabajo decente en un contexto de fuertes presiones competitivas.*"

La organización para la cooperación del desarrollo económico (OCDE), es una organización intergubernamental que reúne a 34 países comprometidos con las economías de mercado y sistema político democrático. El cual tiene como uno de sus propósitos "mejorar los estándares de vida laboral" (OCDE, 2014)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, para poder investigar y realizar nuestro estudio de la percepción que tienen los trabajadores(as) y funcionarios(as) respecto a su calidad de vida laboral, en el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, se realizó una encuesta basada en los sistemas de indicadores sociales mínimos para la medición de la "Calidad de Vida Laboral" que son utilizados por la OCDE y la OIT.

Los indicadores de calidad de vida laboral utilizados por países de la OCDE (Smith-Polliser. M citado Dirección del Trabajo, 2001) son los siguientes:

- **Nivel de Remuneración:** Suficiencia en los ingresos para mantener un estándar social aceptable para vivir.
- **Condiciones de Seguridad y Bienestar en el Trabajo:** Condiciones de trabajo que minimicen el riesgo de enfermedades y accidentalidad.
- **Oportunidades para Desarrollar las Capacidades Humanas:** Se incluyen en esta categoría la autonomía, el uso de múltiples habilidades más que la aplicación repetitiva de una sola.
- **Oportunidades de Crecimiento continuo y Seguridad:** Oportunidades de

ascenso, y seguridad en el empleo.

- **Integración Social en el trabajo de la organización:** Igualdad, no discriminación, movilidad social.
- **Relevancia social y vida laboral:** Incluye el reconocimiento de la responsabilidad social de la empresa en cómo son comercializados los productos, disposición de desechos, y tratos de parte de los empleados.
- **Respeto y reconocimiento de los derechos laborales:** Se enfatiza en la oportunidad de capacitarse dentro de la organización.
- **Protección Social (Salud y previsión):** Ligada directamente con la calidad del empleo y las remuneraciones.

De acuerdo a los indicadores propuestos por la OCDE y la OIT se realizó una clasificación. Según tres dimensiones, lo cual se basan en criterios de conceptualización. La primera dimensión protección social, y segunda dimensión seguridad social corresponden al concepto de “Trabajo decente” definido por Mcelin y la OIT, en cuanto a la tercera dimensión clima laboral corresponde al concepto de “Calidad de Vida Laboral” definida por Chiavenato.

Estos son los indicadores con los que se va a realizar un análisis correlacional y descriptivo de la calidad de vida laboral que tiene los funcionarios del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, para luego evaluarla. De manera que se tomarán los elementos expuestos para la elaboración del instrumento de medición.

En cuanto a su relación con las variables de análisis para esta investigación:

La variable protección social se relaciona con nivel de remuneración, y protección social (salud y previsión)

La variable seguridad social se relaciona con oportunidad de crecimiento continuo y seguridad y respeto, condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo y reconocimiento de los derechos laborales.

La variable clima laboral se relaciona con relevancia social y vida laboral e integración social en el trabajo de la organización.

2.9 Percepción Usuaría

La percepción usuaria del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, respecto a la Calidad de Vida Laboral, a través de los estándares de calidad de vida laboral es la que nos permitirá y dará a conocer la calidad de vida laboral en la que se encuentran; por ello es trascendente poder comprender de qué se trata.

La percepción es subjetiva, ella varía de acuerdo a las experiencias que ha tenido cada persona respecto a alguna situación determinada, y que sin duda alguna influirá sobre las expectativas o deseos que ella tenga.

La percepción desde el punto de vista de la persona es vista como, *"El estilo de cada persona para enfrentarse al ambiente que lo rodea. Algunas personas perciben más un conjunto de detalles, no pudiendo recordar por separado algunas características específicas del objeto; otras en cambio reparan en tales detalles."* (Tipos de mercado y su comportamiento, 2002) Tal como se había mencionado anteriormente, es subjetiva, va a depender de cada uno de los sujetos.

Es decir, es aquella información y estímulos que se captan por los sentidos, más los aspectos que influyen en la forma de percibir, generan la elaboración de un concepto sobre el objeto observado como una totalidad. Todo depende de cómo las personas perciben la realidad. A su vez según *"el ausentismo, la rotación y la satisfacción en el trabajo también son reacciones a las percepciones individuales"* (Robins. S; Jude. T, 2009), Es decir que en cuanto a determinados aspectos el trabajador(a) reacciona adquiriendo un juicio de valor para cada cosa, y todo ello dependerá de cómo perciba cada aspecto.

Bajo este contexto, este estudio que pretende realizar una evaluación de la percepción de los funcionarios del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, medirá bajo un instrumento, aquellos elementos en que los funcionarios han tenido contacto directamente, tal como el bienestar laboral, concepto que si bien no es tangible se puede medir de acuerdo a lo que le transmite a los sujetos, es decir la capacidad que tienen los individuos para identificarla con el logro de satisfacerla.

CAPITULO TERCERO

MARCO METODOLÓGICO

PERSPECTIVA DE LA INVESTIGACIÓN

La perspectiva escogida para realizar esta investigación se basa en el paradigma cuantitativo, el cual es definido como aquella que *"utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías."* (Hernández, 2006)

De acuerdo con esto, la investigación cuantitativa se basa en la inducción probabilística del positivismo lógico, además de ser objetivadora y de entregar datos sólidos y repetibles. (Hernández, 2006)

Edelmira G. La Rosa (1995) Dice que para que exista Metodología Cuantitativa debe haber claridad entre los elementos de investigación desde donde se inicia hasta donde termina, el abordaje de los datos es estático, se le asigna significado numérico.

El abordaje de los datos Cuantitativos es estadístico, hace demostraciones con los aspectos separados de su todo, a los que se asigna significado numérico y hace inferencias

- La objetividad es la única forma de alcanzar el conocimiento, por lo que utiliza la medición exhaustiva y controlada, intentando buscar la certeza del mismo.
- El objeto de estudio es el elemento singular Empírico. Sostiene que al existir relación de independencia entre el sujeto y el objeto, ya que el investigador tiene una perspectiva desde afuera.
- La teoría es el elemento fundamental de la investigación Social, le aporta su origen, su marco y su fin.
- Comprensión explicativa y predicativa de la realidad, bajo una concepción objetiva, unitaria, estática y reduccionista.
- Concepción lineal de la investigación a través de una estrategia deductiva.
- Es de método Hipotético – Deductivo.²

² Edelmira G. La Rosa (1995)

Entre las características de la perspectiva cuantitativa se encuentra que la realidad/objeto de estudio es objetiva con una perspectiva externa, basado en un enfoque analítico, orientado hacia la verificación, desde un diseño orientado al resultado. Además el paradigma se basa en un proceso de riguroso control de los datos, bajo procedimientos estructurados tendientes a la generalización de las conclusiones para así generar resultados válidos y confiables. (Tamayo, 1999)

La metodología señalada resulta pertinente para dar respuesta a la pregunta de investigación y objeto de estudio, relacionados a los estándares de calidad de vida laboral y la percepción usuaria de los funcionarios del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes (CNCA), ya que se desea a través de ésta conocer la vinculación de manera objetiva de dichas variables, a través de observaciones y mediciones que no pretende cambiar la realidad estudiada. De esta manera, las investigadoras dejan excluidas sus creencias, percepciones, prejuicios e ideologías personales para no alterar futuros resultados.

Es importante mencionar además, que la naturaleza de los datos es cuantitativa, datos que se consideran confiables y que serán recolectados a través de un instrumento, que para esta investigación será un cuestionario.

TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio se ampara bajo un diseño de investigación no experimental correlacional (Hernández, 1997)

"La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos es la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos." (Hernández, 1997)

Lo que se intenta con una investigación no experimental es observar a los sujetos en su ambiente natural, en su realidad, es decir, no construir ninguna situación que pudiese alterar el contexto, sino que el propósito de la investigación no experimental es observar situaciones ya existentes, no provocadas por el investigador.

Ahora bien, de acuerdo al tipo de estudio, la investigación es transaccional o trasversal debido a que se recolectan datos en un sólo momento en un tiempo único. *"Su propósito es describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado."* (Hernández, 1997)

Por ende en los diseños correlacionales *"se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores."* (Tamayo, 1999)

En este sentido, y de acuerdo a los objetivos de la investigación, se pretende conocer la relación entre las variables de Calidad de vida laboral en relación con los estándares de CVL. No estableciendo relaciones causales, sino basadas en una correlación significativas estadísticamente.

DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

De acuerdo a los datos nominales que arrojó el instrumento aplicado a los/as trabajadores/as y funcionarios/as del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, es posible realizar una caracterización de la muestra.

La caracterización de la muestra va enfocadas en datos socio-demográficos como sexo, tipo de contrato de trabajo, estado civil, como así también todas aquellas variables que comprenden las dimensiones de calidad de vida laboral.

Contexto y Muestra

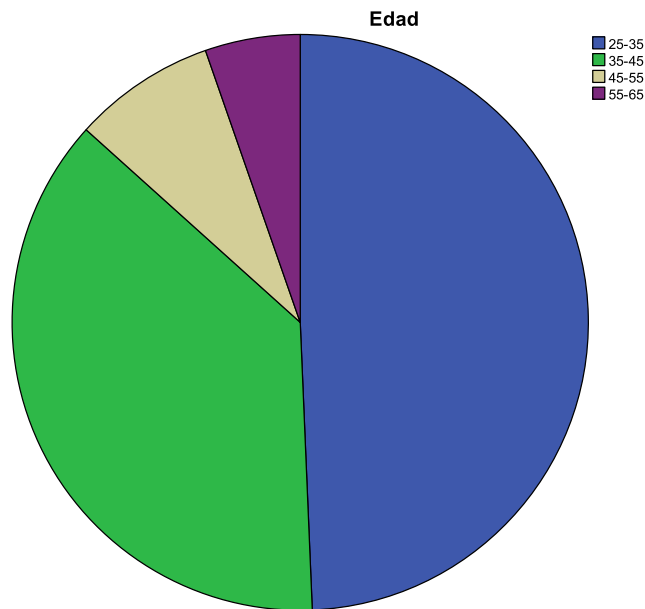
Funcionarios/as y Trabajadores/as del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.

El universo de la muestra corresponde 222 personas que prestan sus servicios, por tal, se desglosa en funcionarios/as 6 de plantas y 139 contrata, en los/as trabajadores/as en 77 honorario/a. ³ Por tal, la muestra de estudio corresponde a una muestra representativa del 32%, correspondiente a 75 trabajadores(as) y funcionarios(as).

Por lo demás cabe destacar que corresponde a una muestra aleatoria.

Los datos fueron ingresados al programa estadístico SPSS, para así poder conocer acabadamente las características de la variable calidad de vida laboral en los/as funcionarios/as y trabajadores/as a quienes se les aplicó el instrumento de recolección de datos.

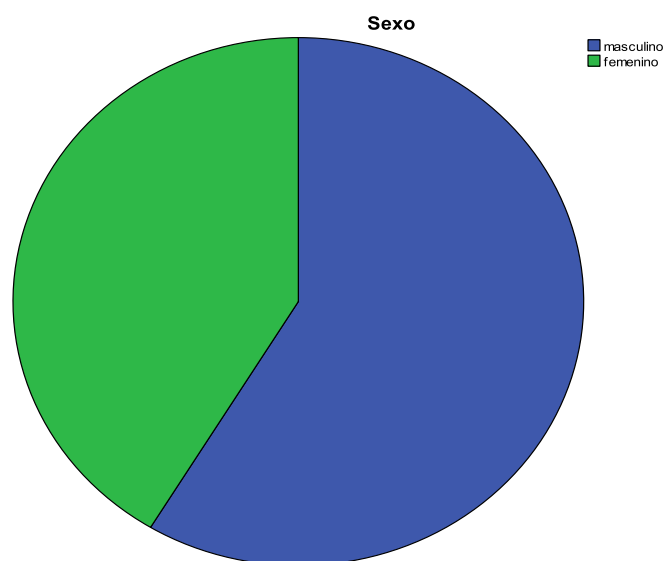
³ Extraído de la unidad de gestión de personas, dotación del personal, junio 2014



De acuerdo a los datos recolectados, se establece que del total de los/as funcionarios/as y trabajadores/as encuestados, 49, 3% de la muestra está en un rango de edad entre los 25 y 35 años de edad, correspondiendo a 37 personas, siendo el rango en donde se concentra la mayoría de los sujetos.

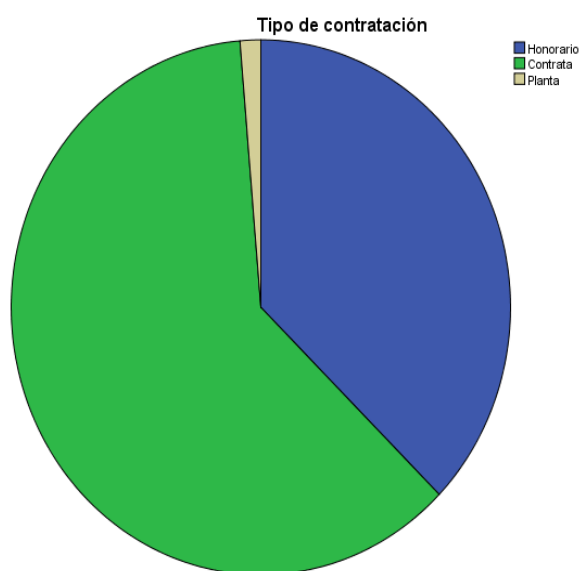
Es importante destacar, que existe un 37, 3% de los casos que se encuentran en un rango de edad entre los 35 y 45 años de edad, correspondiente a 28 trabajadores económicamente activos. “

		Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	masculino	44	58,7	58,7	58,7
	femenino	31	41,3	41,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	



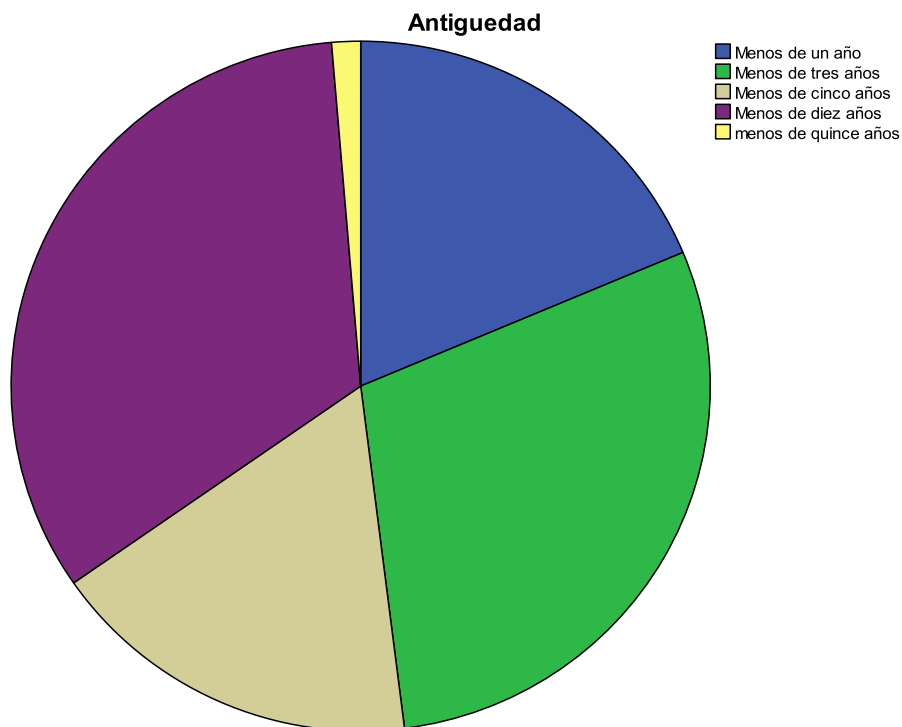
Se establece que del total de la muestra, un 58,7% de las personas encuestados son de sexo Masculino, correspondiente 44 entre trabajadores y funcionarios. El sexo Femenino corresponde a un 41,3% del total encuestado, siendo la frecuencia, entre 31 funcionarias y trabajadoras.

Tipo de contratación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Honorario	28	37,3	37,3	37,3
	Contrata	46	61,3	61,3	98,7
	Planta	1	1,3	1,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	



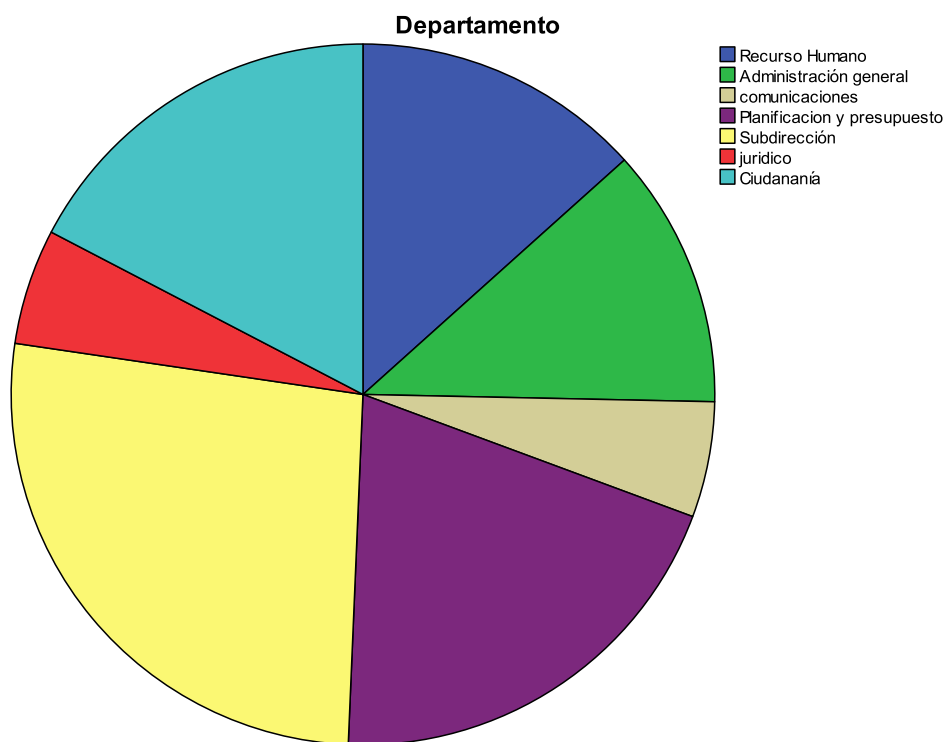
En el presente gráfico, se establece que un 61, 3% de los trabajadores y funcionarios tienen un tipo de contrato a contrata, correspondiente a 46 personas de la muestra, siendo así el tipo de contrato más recurrente entre los funcionarios y trabajadores del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, nivel central Valparaíso.

Antigüedad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menos de un año	14	18,7	18,7	18,7
	Menos de tres años	22	29,3	29,3	48,0
	Menos de cinco años	13	17,3	17,3	65,3
	Menos de diez años	25	33,3	33,3	98,7
	menos de quince años	1	1,3	1,3	100,0
Total		75	100,0	100,0	



El siguiente gráfico se observan los años de antigüedad que los sujetos han permanecido en la institución, concentrándose mayormente en un 33,3%, correspondiente a personas que llevan “menos de diez años”, siendo la frecuencia de 25 personas, seguido por un 29,3% de trabajadores y funcionarios con la antigüedad de “menos de tres años”, correspondiente a 22 sujetos de la muestra.

Departamento		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Recurso Humano	10	13,3	13,3	13,3
	Administración general	9	12,0	12,0	25,3
	Comunicaciones	4	5,3	5,3	30,7
	Planificación y presupuesto	15	20,0	20,0	50,7
	Subdirección	20	26,7	26,7	77,3
	Jurídico	4	5,3	5,3	82,7
	Ciudadanía	13	17,3	17,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	



En relación a la pertenencia de los sujetos encuestados, la gran mayoría pertenece al departamento de subdirección, un 26, 7%, correspondiente a frecuencia de 20 personas. Ubicándose en el segundo lugar con un 20% de la muestra correspondiente a 15 personas del departamento de planificación y presupuesto.

DISEÑO METODOLÓGICO

Técnica de Investigación

Para poder llevar a cabo el estudio de esta investigación fue necesario realizar diversas consultas a múltiples bibliografías y otras fuentes de información primaria, secundarias a fin de obtener información en cuanto a las teorías en las que se sustentó la tesis.

En cuanto a la investigación de campo, se empleó un cuestionario estructurado tipo encuesta a los funcionarios del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, Valparaíso, por el equipo de investigación, y así mismo se analizó la base de datos para conocer la confiabilidad del instrumento.

Posteriormente se analizaron las diferentes dimensiones del cuestionario para obtener datos tangibles y también poder conocer la confiabilidad de cada dimensión expuesta en el instrumento.

Consecutivamente se realizó la correlación de los objetivos específicos con las variables expuestas en la investigación.

Procedimientos para la recolección de datos

Para el proceso de recolección de datos se realizaron las siguientes actividades.

- Se elaboró la operacionalización de las variables Calidad de vida laboral en relación con los estándares de calidad de vida laboral.

- Reunión con la Trabajadora Social de la Unidad de Bienestar Cultura del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, Valparaíso.

Operacionalización de las Variables

Variable Calidad de vida laboral: La CVL es entendida según Chiavenato (2004), *"la calidad de vida laboral asimila dos posiciones antagónicas: por un lado, la reivindicación de los empleados por el bienestar y la satisfacción en el trabajo y, por el otro, el interés de las organizaciones por sus efectos en la productividad y la calidad de vida, es decir, las*

organizaciones deben preocuparse indiscutiblemente por el recurso humano que propicia la satisfacción de sus objetivos ya que mientras mejores recursos se le provea al empleado mejor rendimiento se va a lograr a nivel empresarial."

Nivel de calidad de vida laboral en relación a la Seguridad social, Remuneración y trabajo.
(Mocelin, 2008)

1. Calidad elevada: posee una seguridad progresiva con un nivel económico privilegiado, y una relación laboral envolvente y dedicación.
2. Buena calidad: posee una seguridad progresiva con nivel económico privilegiado y una relación laboral envolvente.
3. Calidad Media: posee una seguridad estabilizada con un nivel económico de inclusión social sólida/estable y una relación laboral identitaria.
4. Calidad dudosa: posee una seguridad garantizada con un nivel económico de inclusión y una relación laboral utilitaria.
5. Baja calidad: posee una seguridad garantizada y un nivel económico de inclusión frágil y una relación laboral de sobrevivencia.
6. Precario: posee una seguridad inexistente y un nivel económico de exclusión (marginal) y una relación laboral de sobrevivencia.

Estándares de Calidad de vida laboral: Es entendido como, *"la necesidad de frenar el deterioro de la calidad de los empleos y promover el trabajo decente en un contexto de fuertes presiones competitivas."* (OIT, 2007)

- Luego de la operacionalización de las variables se procede a la elaboración del instrumento de recolección de datos.

- Se entrego personalmente la encuesta de forma aleatoria a los funcionarios y trabajadores del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, Valparaíso para realizar la encuesta.

- Se analizaron y se interpretaron datos recogidos, analizados bajo el programa estadístico SPSS.

- De acuerdo a los análisis estadísticos, que se realizaron a través del SPSS, se procede

a realizar un análisis de los resultados desde el Trabajo Social, para culminar con una propuesta o bien recomendaciones.

PROCESO DE PRODUCCIÓN DE DATOS

Con respecto al proceso de producción de datos, es necesario mencionar que entre los procesos llevados a cabo en la elaboración e implementación del instrumento de recolección de datos, se llevó a cabo el proceso de evaluación del nivel de confiabilidad, entendido como *"La propiedad de una prueba para dar el mismo resultado cuando es aplicado varias veces."* (Rosenthal, 1994) como también del cuestionario elaborado, esto mediante la utilización del software estadístico SPSS, con el cual se realiza un análisis de fiabilidad.

Posteriormente se construyó el cuestionario en base a lo que plantea Canales (2006) siendo que *"es un dispositivo de investigación cuantitativo consistente en un conjunto de preguntas que deben ser aplicadas a un sujeto (usualmente individual) en un orden determinado y frente a las cuales este sujeto puede responder adecuando sus respuestas a un espacio restringido o a una serie de respuestas a que el mismo cuestionario ofrece. El cuestionario también incluye, en sí mismo o en una hoja de respuestas especial, espacios en donde es posible registrar las opciones de respuesta del sujeto. El objetivo general de un cuestionario es "medir" el grado o la forma en que los sujetos encuestados poseen determinadas variables o conceptos de interés (sus opiniones, creencias, conductas que recuerdan haber realizado, características demográficas, capacidades matemáticas, etc.)."*

Cabe destacar que el cuestionario a utilizar pretende cuantificar es de tipo descriptivo, ya que describe como se da el hecho en la realidad tratando de narrar el fenómeno en su totalidad. De esta manera el cuestionario al ser descriptiva su estructura como un paso procedente en cualquier investigación. Es decir, lo que se pretende es medir resultados

Todo instrumento de medición cuantitativo sugiere Gómez (2006) sigue el siguiente procedimiento:

- a) Listar las variables que se pretenden medir u observar.
- b) Revisar su definición conceptual y comprender su significado.
- c) Revisar las definiciones operacionales de las variables, es decir cómo se mide cada variable.
- d) Si se utiliza un instrumento de medición ya desarrollado, procurar que exista confiabilidad y validez ya probada, debe adaptarse el instrumento al contexto de investigación.
- e) Indicar el nivel de medición de cada referente y, por ende, el de las variables.
- f) Indicar como se habrán de codificar (asignar un símbolo numérico) los datos en cada ítem y variable.
- g) Aplicar una prueba piloto del instrumento de medición.
- h) Modificar, ajustar y mejorar el instrumento de medición después de la prueba piloto.

Según su contenido es referido a los hechos es referido a los hechos, ya que apunta a determinar opiniones, actitudes, motivaciones o sentimientos de los trabajadores.

Con respecto al procedimiento de administración del cuestionario es de tipo personal, ya que fue aplicado a los funcionarios de forma individual y personal.

Según su finalidad es con fines personales, ya que pretendió conocer y describir el fenómeno y la correlación de las variables de Calidad de vida laboral en relación con los estándares de Calidad de Vida Laboral.

Por lo demás, se utilizó el cuestionario con el fin de identificar si efectivamente existe una posible relación entre la variable Calidad de vida laboral con respecto a los estándares de Calidad de Vida Laboral según la percepción de los funcionarios del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.

Para la creación del cuestionario, se contemplaron cinco dimensiones de análisis.

- Dimensión personal, la cual arrojará información sobre el nivel de Calidad de Vida Laboral, específicamente la percepción que tienen respecto a su ambiente.
- Dimensión clima laboral, la cual arrojará información respecto su nivel de calidad de vida laboral, específicamente sobre trabajo decente o trabajo precario, en torno a la calidad de vida laboral.
- Dimensión Seguridad laboral, la cual arrojará información respecto a la calidad del

empleo, específicamente a la seguridad del empleo

- Dimensión Protección Laboral, la cual arrojará información respecto a las condiciones laborales, específicamente a la red de protección que los ampara.

Para finalizar, se destaca que desde una perspectiva ética en Trabajo Social, durante el proceso de aplicación de instrumento a los sujetos de estudio, se respetó el principio de confidencialidad y anonimato de la información, esto contenido en la propia estructura de recolección de datos, el cual no contenía preguntas referentes al nombre del participante y su cedula de identidad, resguardando su identidad frente al estudio realizado.

USO DEL SOFTWARE Y TRATAMIENTO DE DATOS

El plan de análisis se llevó a cabo mediante el programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences); el cual es un sistema amplio y flexible de análisis estadístico, y de gestión de datos en un entorno gráfico.

El programa permite analizar la consistencia interna de la prueba, las propiedades de los ítems que la componen, los patrones de la respuesta de los sujetos a los ítems.

En comparación con otros programas existentes (Microsoft Excel), el beneficio de éste es la incorporación de gráficos estadísticos dinámicos como complemento a la presentación de resultados. Castañeda.M, Cabrera. A, Navarro. Y, De Vries. W, 2010)

El SPSS, es un sistema amplio y flexible de análisis estadístico y gestión de información que es capaz de trabajar con datos procedentes de distintos formatos generados, desde sencillos gráficos de distribución y estadísticos descriptivos hasta análisis estadísticos complejos que no permitirán descubrir relaciones de dependencia e interdependencia, establecer clasificaciones de sujetos y variables, predecir comportamiento, etc. (Castañeda.M, Cabrera. A, Navarro. Y, De Vries. W, 2010)

Su aplicación fundamental está orientada al análisis multivariantes de datos experimentales.

El análisis de datos se llevó a cabo mediante los siguientes criterios:

Primer momento.

Se realiza un análisis descriptivo de la muestra, mediante la caracterización de ésta, determinando las variables.

- Sexo (género)
- Edad
- Estado civil
- Tipo de contrato

- Realización de horas extras
- Ambiente laboral
- Estabilidad laboral
- Seguridad
- Cotización
- Protección
- Condiciones laborales

Este proceso fue llevado a cabo mediante la utilización del programa SPSS, de esta manera se pudo esquematizar las variables mediante la generación de tablas de frecuencia, y obtener gráficos de cada variable respectivamente.

Segundo momento

Se lleva a cabo los siguientes cálculos de correlación entre las variables contenidas del estudio.

- Correlación entre la variable calidad de vida laboral y variable estándares de calidad laboral. Respondiendo de esta forma al objetivo general del presente estudio: "Conocer la percepción de los funcionarios/as del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes respecto a su calidad de vida laboral relacionándola con los estándares de calidad laboral.
- Correlación entre la variable calidad de vida laboral y variable demográfica, clima laboral, protección social y seguridad social. Respondiendo de esta forma al objetivo específico: conocer la percepción de los funcionarios/as del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes acerca de su calidad de vida laboral, por medio de la encuesta diseñada.
- Correlación entre la variable calidad de vida laboral y variable condiciones laborales. Respondiendo de esta forma al objetivo específico: conocer la percepción de los funcionarios/as del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes acerca de su calidad de vida laboral, de acuerdo a la dimensión de seguridad social.

- Correlación entre la variable calidad de vida laboral y variable estabilidad laboral. Respondiendo al objetivo específico: conocer la percepción de los funcionarios/as del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes acerca de su calidad de vida laboral, de acuerdo a la dimensión protección social.
- Correlación entre la variable calidad de vida laboral y la variable de relaciones interpersonales. Respondiendo al objetivo específico: conocer la percepción de los funcionarios/as del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes acerca de su calidad de vida laboral, de acuerdo a la dimensión clima laboral.

Proceso llevado a cabo mediante la utilización del programa estadístico SPSS.

CAPÍTULO CUARTO

PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN ANALIZADA

PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN ANALIZADA

En este capítulo se presentaran los resultados de los hallazgos encontrados mediante la aplicación del instrumento, permitiendo la realización de un análisis estadístico e interpretativo.

De acuerdo a lo anterior, se procede al análisis de los objetivos específicos de la investigación, para así poder dar paso al análisis del objetivo general. Finalizando con la respuesta a la pregunta de estudio.

Análisis Objetivos Específicos

OBJETIVO 1: DESCRIBIR DIFERENCIAS ENTRE:

- DEPARTAMENTO Y SEXO
- EDAD Y ANTIGÜEDAD.

Tabla de contingencia
Sexo * Departamento

		Departamentos						Total
		Recurso Humano	Administración general	Comunicaciones	Planificación y presupuesto	Subdirección	Jurídico	
Sexo	Masculino	8	6	0	9	16	3	44
	Femenino	2	3	4	6	4	1	31
Total		10	9	4	15	20	4	75

Se realizó una tabla de contingencia para dar a conocer la diferencia entre sexo y los departamentos que hay en el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes. El total de las personas encuestadas fueron 75, se puede observar que el departamento de Subdirección presenta el mayor número, corresponde a 16 personas de sexo masculino y de 4 personas de sexo femenino. Evidenciando la asimetría que hay entre ambos sexos en el departamento de Subdirección.

Por otro lado, se puede observar en la tabla que tanto en los departamentos de recursos humanos, administración general, planificación y presupuesto y jurídico, se aprecia la diferencia existente entre “hombres y mujeres”. Se puede interpretar que los cargos con mayor responsabilidad están destinados para ocupar a los hombres, en cambio las mujeres ocupan cargos que están relacionados más cercanos a las personas, tal como es el departamento comunicación y de ciudadanía.

Es necesario destacar que el total de las personas encuestadas, 44 son de sexo masculino y 31 personas son de sexo femenino. Afirmando la diferencia que hay entre hombres y mujeres en la participación de ocupación de cargos públicos. A pesar que la tasa de participación femenina en el trabajo aumento en un 30,9% según los últimos datos del INE del censo 2012.⁴

**Tabla de contingencia
Edad * Antigüedad**

		Antigüedad					Total
		Menos de un año	Menos de tres años	Menos de cinco años	Menos de diez años	menos de quince años	
Edad	25-35	11	14	5	7	0	37
	35-45	2	5	6	15	0	28
	45-55	1	2	1	2	0	6
	55-65	0	1	1	1	1	4
Total		14	22	13	25	1	75

De acuerdo al análisis estadístico del programa SPSS, se presenta del total de las personas encuestadas, una moda en la antigüedad en la categoría de “menos de diez años” con una frecuencia de 15, le sigue la categoría “menos de tres años” con una frecuencia de 14 veces. Se puede evidenciar que ambas categorías se encuentran con los grupos etarios con mayor concentración índices de personas, es decir, que entre los

⁴ http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-98920_recurso_1.pdf

25 años de edad y los 45 años de edad es donde se concentra la mayor fuerza laboral de la institución.

Cabe destacar, como tercer lugar con mayor índice es “menos de un año en la institución” con un rango etario entre los 25 y 35 años de edad. Se puede interpretar, las oportunidades que tienen las personas que egresan de la universidad, de encontrar trabajo en menos de un año de haber terminado su formación superior. Pero también, se puede decir, la inestabilidad laboral o duración flexibilidad que tienen los contratos y trabajos.

Por otro lado, se puede evidenciar la estabilidad laboral que tienen los empleos, anteriormente habíamos definido este concepto por la fundación Prohumana, el cual precisa *“una permanencia de una relación laboral, a través de un vínculo de contrato de trabajo.”*

En el siguiente cuadro se presentan los tipos de contrato que se presentan en la institución, de las personas encuestadas solo una es de planta, es decir, el estar de planta significa que sus derechos, obligaciones y deberes se encuentran garantizadas, un tipo de contrato permanente e indefinido, se le asegura estabilidad, seguridad y protección laboral.

Tabla de contingencia Sexo * Tipo de contratación					
		TIPO DE CONTRATACIÓN			TOTAL
		HONORARIO	CONTRATA	PLANTA	
SEXO	MASCULINO	18	26	0	44
	FEMENINO	10	20	1	31
TOTAL		28	46	1	75

Se observan 28 sujetos del total de los encuestados a honorario, siendo 18 de sexo masculino y 10 de sexo femenino. En tanto a contrata se encuentran un total de 46 sujetos que cuentan con un contrato de plazo fijo, es decir, que se les renueva o no su relación laboral con la institución cada año.

OBJETIVO 2: CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN PROTECCIÓN SOCIAL Y LA SEGURIDAD SOCIAL.

Cuadro N° 1: Correlaciones

		Protección social	Seguridad social
Protección social	Correlación de Pearson	1	,384**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	69	67
Seguridad social	Correlación de Pearson	,384**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	67	72

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

social, se establece que existe correlación de un 99% entre las variables.

Dado que la correlación de Pearson, se vislumbra que existe una correlación de 0,384 entre las dimensiones de protección social y seguridad social, la cual según el programa estadístico SPSS, es catalogada como significativa al nivel 0,01 (bilateral), por lo cual existe un 99% de que la correlación presentada es fidedigna, dejando solo un 5% de posibilidades estadísticas como margen de error.

En base a los resultados estadísticos obtenidos durante el proceso de investigación, se puede vislumbrar que si bien no existe una correlación estadística notable entre ambas dimensiones, (0,384, en base al coeficiente de correlación Pearson¹) los datos arrojados por el programa estadístico SPSS consideran esta correlación “significativa”, (Significante al nivel 0.01) lo que es posible interpretar de la siguiente manera: A mayor protección social de los trabajadores, mayor presencia de seguridad social.

- Nivel de remuneración con la pregunta N°1 relacionada con la dimensión Protección Social.

Me siento conforme con mi salario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	7	9,3	9,3	9,3
	Casi nunca	2	2,7	2,7	12,0
	Medianamente	27	36,0	36,0	48,0
	Generalmente	25	33,3	33,3	81,3
	siempre	14	18,7	18,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Es posible vislumbrar que un 36% de los trabajadores, correspondiente a 27 de los encuestados "medianamente" y le sigue un 33,3% de los trabajadores, correspondiente a 25 de los encuestados "generalmente" se sienten conforme con su salario. Se puede interpretar, de acuerdo a la escala de calidad del empleo de Mocelin (2008), mencionada anteriormente en el marco teórico, al referirnos a trabajo decente y trabajo precario. Los funcionarios y trabajadores del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, se encontrarían en la categoría de "Calidad Media", entre las características que se destacan, se encuentra la remuneración, en el contexto específico, el universo de sujetos, correspondiente a la dotación honoraria, contrata y planta, perciben un sueldo entre los \$423.388 y los \$3.347.745⁵, por ende la relación con el trabajo es "enriquecido" y "rico"

Se infiere que, los funcionarios y trabajadores trabajan para poder satisfacer más que sus necesidades básicas, con estilos de vida, en buenas condiciones laborales según Mocelin y óptimas para vivir.

- Condiciones de Seguridad y Bienestar en el Trabajo relacionada con la sub dimensión seguridad y permeancia del empleo, correspondiente a las preguntas N°5, N°6 y N°7, relacionada con la dimensión de Protección Social.

⁵ Gobierno Transparente, CNCA dotación de remuneración según rango 2013

Pregunta número 7: Puedo proyectarme laboralmente en mi institución.

Esta pregunta presenta una correlación de 0,650, la cual según el programa estadístico SPSS es catalogada como significativa, (al nivel 0,01, bilateral) siendo esta la pregunta que mayor correlación positiva presenta con la dimensión protección social. De esta manera se deduce que existe una relación entre la protección social y la proyección laboralmente en la institución frente a su situación de protección social, esto es respaldado en base al cálculo de frecuencia de la pregunta N°7, (ver cuadro N°4) donde es posible vislumbrar que el 42,7% de los trabajadores corresponde 35 encuestados, “medianamente” se proyectan laboralmente en la institución.

De esta manera se puede determinar que si el nivel de protección social aumenta, una vez que aumenta la proyección laboral de los trabajadores y funcionarios en la institución.

Cuadro N° 4					
Pregunta N° 7					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	13	17,3	17,6	17,6
	Casi nunca	3	4,0	4,1	21,6
	Medianamente	32	42,7	43,2	64,9
	Generalmente	15	20,0	20,3	85,1
	Siempre	11	14,7	14,9	100,0
	Total	74	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		75	100,0		

Pregunta número 6: Mi calidad jurídica me otorga seguridad laboral.

Esta pregunta presenta una correlación de 0,629, la cual según el programa estadístico SPSS, se cataloga como significante, (al nivel 0,01, bilateral) siendo esta la segunda pregunta que mayor correlación presenta la dimensión protección social. De esta manera,

se deduce que existe relación entre el nivel de protección social de los trabajadores y funcionarios, y el alto grado de seguridad y permanencia en el empleo que estos tienen frente a su situación de protección social. Esto se vislumbra en base a la tabla de frecuencia de la pregunta número 6, (ver cuadro N° 5) donde se percibe que el 41,3% de los trabajadores, correspondiente a 31 encuestados “nunca” están seguros frente a su situación de protección social actual. De esta manera, si el nivel de protección social aumenta, aumenta la protección social de los trabajadores frente a su situación de calidad jurídica le otorga seguridad laboral actual se acrecienta también.

Cuadro N°6: Correlaciones		
Preguntas Protección Social		Nivel de Seguridad Social
1	Correlación de Pearson	,055
2	Correlación de Pearson	,196
3	Correlación de Pearson	,094
4	Correlación de Pearson	,320**
5	Correlación de Pearson	,105
6	Correlación de Pearson	,083
7	Correlación de Pearson	,131

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Entre las preguntas que presentan mayor correlación con la dimensión nivel de seguridad social se encuentran la siguiente

Pregunta número 4: **“Creo que es necesario que me descuenten/pague las cotizaciones previsionales (AFP, ISAPRE y FONASA)”**

Esta pregunta presenta una correlación de 0,320, la cual según el programa estadístico SPSS es catalogada como significativa, (al nivel 0,01, bilateral) siendo esta la pregunta que mayor correlación presenta la dimensión seguridad social. De esta manera se deduce que existe una relación entre la seguridad social y la alta importancia que le descuenten las cotizaciones que tienen los trabajadores frente a la seguridad social, esto es respaldado en base al cálculo de frecuencia de la pregunta N° 4 (ver cuadro N°7), donde es posible vislumbrar que el 50,7% de los trabajadores, corresponde a 38 encuestados,

“siempre” es importante el descuento de las cotizaciones frente a la seguridad social. De esta manera se puede determinar que si el nivel de seguridad social aumenta, aumenta la importancia de los trabajadores frente a su situación de calidad de vida laboral.

- **OBJETIVO 3: DETERMINAR LA RELACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DE VIDA LABORAL CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE VIDA LABORAL.**

Estándares de OCDE y OIT	
1.	Nivel de Remuneración
2.	Condiciones de Seguridad y Bienestar en el Trabajo
3.	Oportunidades para Desarrollar las Capacidades Humanas
4.	Oportunidades de Crecimiento continuo y Seguridad
5.	Integración Social en el trabajo de la organización
6.	Protección Social (Salud y previsión)
7.	Relevancia social y vida laboral
8.	Respeto y reconocimiento de los derechos laborales

De esta forma, es posible establecer que la percepción de la calidad de vida laboral de los trabajadores y funcionarios del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, es óptima. Si bien, no se presentan una gran significativa en la protección y seguridad social, sí lo es el clima laboral, que tiene un 0,915, atmosfera laboral que cuenta con preguntas en torno a las relaciones interpersonales, comunicación, reconocimiento, motivación, pertenencia y satisfacción. Hace relación con una perspectiva más personal con el alcance de objetivos que cada individuo tiene como meta, fin o propósito de vida alcanzar.

Se vislumbro que la institución entrega los criterios mínimos que son considerados como una buena calidad de vida laboral, según la percepción de los sujetos de estudio.

Correlaciones

		Estándares de CVL	Protección social	Seguridad social	Clima laboral
Estándares de CVL	Correlación de Pearson	1	,593**	,493**	,915**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60
Protección social	Correlación de Pearson	,593**	1	,384**	,334**
	Sig. (bilateral)	,000		,001	,008
	N	60	69	67	62
Seguridad social	Correlación de Pearson	,493**	,384**	1	,150
	Sig. (bilateral)	,000	,001		,232
	N	60	67	72	65
Clima laboral	Correlación de Pearson	,915**	,334**	,150	1
	Sig. (bilateral)	,000	,008	,232	
	N	60	62	65	68

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Ellen Berscheid, psicóloga social, hace relación que, *“las relaciones interpersonales constituyen los cimientos de la condición humana”* (Bersheid, 1999). Es decir, las relaciones positivas frecuentes que se establecen en el contexto laboral dan paso a que aparezca la amistad. Las relaciones de amistad ofrecen beneficios significativos y reforzantes a los individuos en las organizaciones. Las amistades pueden proporcionar comunicación, confianza, respeto, cooperación, apoyo y seguridad que, de vuelta, pueden influir en las actitudes y conductas relacionadas con el trabajo (disminución del estrés, satisfacción laboral, etc.). No obstante, en ocasiones las relaciones de amistad con compañeros de trabajo pueden complicarse. Así, las demandas incompatibles asociadas potencialmente al papel de “amigo” y al papel de “trabajador” pueden resultar estresantes para los implicados. *“Dilemas relativos a imparcialidad/favoritismo, apertura/reserva, juzgar/aceptar o autonomía/conexión pueden surgir entre aquellos que mantienen lazos de amistad en el trabajo.”*(Bersheid, 1999).

Se puede decir, que la significativa dada en la dimensión clima laboral, es dada a que los sujetos se encuentran insertos en un mundo artístico. Si bien, no se encuentran directamente relacionados o implicados, la influencia del hecho de trabajar tan solo en la institución atribuye a un contexto donde las relaciones interpersonales son lo que prevalece.

Análisis Objetivo General

Determinar la percepción de los funcionarios/as y trabajadores/as del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes en cuanto a su calidad de vida laboral relacionándola con los estándares de calidad laboral.

Correlaciones

		Estándares de CVL	Calidad de Vida laboral
Estándares de CVL	Correlación de Pearson	1	,972**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	49
Calidad de Vida laboral	Correlación de Pearson	,972**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	49	49

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En base a la tabla de correlación presentada se puede vislumbrar que existe una correlación de 0.972 entre la dimensión calidad de vida laboral y los estándares de CVL, la cual según el programa estadístico SPSS, es catalogada como Significante al nivel 0.01 (bilateral), por lo cual existe un 99% de seguridad de que la correlación presentada es fidedigna, dejando solo un 1% de posibilidades estadísticas como margen de error.

Es por tanto, que a medida que los estándares de CVL aumentan, la calidad de vida laboral se acrecienta, esto ligado a que nos encontramos en una atmosfera laboral donde incide el mundo de la globalización y el neoliberalismo, es decir, ante el dinamismo del mercado laboral, también lo hacen los estándares de calidad de vida laboral, una forma de tener unos criterios mínimos de referencia para evaluar y comparar la calidad de vida laboral con otras organizaciones e instituciones.

Habiendo analizado los objetivos de la investigación, se da paso a responder la pregunta de estudio.

¿Cómo se relaciona la percepción de los/as funcionarios/as y trabajadores/as del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, respecto a la calidad de vida laboral y los estándares de calidad de vida laboral?

En base a los resultados estadísticos obtenidos durante el proceso de investigación, se puede vislumbrar que existe una notable y Significante correlación entre ambas dimensiones (0,972, en base al coeficiente de correlación de pearson), los datos arrojados por el programa estadístico SPSS consideran esta correlación como significativa. Mayor nivel en los estándares de CVL, mayor será la calidad de vida laboral.

Las demás dimensiones consideradas en la variable calidad de vida laboral (Protección Social y Seguridad Social) presenta un grado menor de correlación con la dimensión calidad de vida laboral. De esta manera, el nivel de los estándares de CVL es un factor poco determinante con respecto a la percepción de la seguridad social que tienen los trabajadores y funcionarios del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.

A su vez, según Mocelin (2007) la calidad de vida laboral de los funcionarios/as y trabajadores/as del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes es considerada como un trabajo decente optimo, proporcionándoles la protección y seguridad necesaria para considerar un buen ambiente laboral y de bienestar.

Puesto que además se cuenta con garantizar los derechos de los funcionarios y trabajadores, entregar protección, se promueve el dialogo, siendo estos conceptos básicos que la OIT considera para que se dé el trabajo decente. Y asimismo, siendo el trabajo decente la base que da a los Estándares de Calidad de Vida Laboral, se considera el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes y lugar donde provoca cambios positivos en su entorno laboral.

ANALISIS DESDE EL TRABAJO SOCIAL

Es esencial analizar la presente investigación, desde la base de Trabajo Social, visto que se construye día a día, al igual que las transformaciones sociales constantes, y los diferentes escenarios de intervención.

Se posicionará el Trabajo Social de forma crítica, constructiva y reflexiva, por lo que es necesario re- conceptualizar nuestra profesión, no solo frente a la experiencia de práctica y los hechos sociales que le dan sustento y validez a la investigación, sino que se hace vital reconstruir desde diversas miradas el origen del Trabajo Social crítico. Estas miradas se sitúan desde la profesión como tecnología social, como disciplina de lo social, y su aspecto diferenciador dentro de las ciencias sociales.

Hacemos mención a la tendencia crítica de Margarita Rozas Pagaza, quien establece que *“El común denominador de esta tendencia es el cuestionario a la estructura de las desigualdades sociales y el debilitamiento de los derechos sociales. Por otro lado, se considera que los derechos sociales es constitutivo de la condición de ser trabajadores sociales profesionales, en tanto el cuerpo profesional tiene como objetivo garantizar dichos derechos sociales, tan enunciados como poco respetados; derechos a una vida digna, al trabajo, a una educación adecuada, a recibir justicia, atención de la salud y seguridad social.”* (Rozas, sf).

De acuerdo a lo que plantea la autora, la desigualdad social no debe ser naturalizado y así posicionarnos desde el positivismo con su modelo neoliberal, al contrario debemos criticarlo y como Trabajadores Sociales defender los derechos de las personas.

La tendencia crítica argumenta que como profesionales del área y Trabajo Social como disciplina, no se deben realizar intervenciones asistencialistas, enfocada solo una parte de la realidad, sino que más bien existe una necesidad de marcos de intervención desde la teoría que integre todos los factores y condiciones que influyen en el contexto cercano, es decir, ser holísticos y críticos ante la realidad social.

Por ello debemos tomar en cuenta que nuestra práctica social, fluctúa, dinamiza con lo social, por lo tanto es versátil e inestable, siendo esta una buena razón para analizar la labor profesional a razón del mismo cambio; en el cual, se hace relevante tener y mantener el registro del fenómeno social, ya que la reflexión y la racionalización no solo se da en el espacio del ahora, sino más bien abarca un abanico de posibilidades que le ofrece el cambio social. Ya que, si bien sabemos la comparación en términos de un antes y un después nos arroja grandes fundamentos acerca del porqué del suceso social no respondiendo a las reales necesidades de los actores sociales en estudio y tomando en consideración el trasfondo de la problemática, orientándolo específicamente a satisfacción y cumplimiento de las múltiples necesidades.

De esta manera, el perfil profesional del Trabajo social, está abocado a generar cambios intencionados, los cuales generen las vías propicias para la inclusión social, y que facilite de ese modo un desarrollo sustentable (que trascienda en el tiempo) de las clases vulnerables, ya que la profesión se estructura desde una visión crítica de la sociedad constantemente, es por tanto, que los trabajadores sociales deben mantener una mirada crítica constructiva frente a los fenómenos que se han visto expuestos, y del cual forman parte.

En lo que respecta a la investigación se puede mencionar que los sujetos de estudios poseen conductas adquiridas por una sociedad económicamente activa con una relación de trabajo de sobrevivencia a la cual la sociedad se ve enfrentada en las últimas décadas, tales como una inadecuada estabilidad y seguridad laboral.

Esto ligado al sistema de mercado neoliberal, lo cual ha influido de lleno en el contexto sociocultural de nuestro país, mediando incluso un derecho básico como lo es una buena educación, salud, etc. Por lo tanto, es nuestro deber como futuros profesionales, informarnos y reflexionar sobre la realidad y contexto social, por ende orientar nuestro accionar a poder generar consciencia en los trabajadores y sus familias, por sobre el escenario en el que se posicionan y la necesidad de que se promueva justicia social.

Debemos dar cuenta, un sistema de mercado neoliberal es excluyente de la búsqueda de mejores oportunidades de trabajo, los cuales las personas de edad activa laboralmente, se conforman con contratos temporales sin garantías de permanencia, bajos salarios, aumento de rotación de personal, existencia de una desvalorización de la fuerza de trabajo, donde, a pesar de trabajar nueve horas al día deben realizar horas extraordinarias para mejorar sus ingresos económicos, y en consecuencia escaso tiempo de ocio y de pasar con la familia. Debemos dar cuenta de esto en nuestro actuar, no podemos hacer oídos sordos y ojos ciegos frente a este contexto real de nuestra sociedad Chilena, debemos ser fieles y legítimos a nuestro actuar, y responder fervientemente a los principios que nuestra profesión lleva en su base.

Nos posicionaremos consciente o inconscientemente al momento de intervenir. Somos agente de cambio social, las masas han depositado su confianza, en nosotros, por lo cual, nuestra integridad profesional, personal y por posicionar a nuestra profesión de manera positiva frente a la sociedad, debemos ser actores que propicien la organización social, la búsqueda de los derechos fundamentales y la lucha por la justicia social.

El Trabajo Social como profesión se estructura desde una visión crítica de la sociedad y de los fenómenos e interacción entre los actores sociales que ahí vislumbran y desarrollan constantemente, es por tanto, que los trabajadores deben mantener una mirada crítica constructiva frente al fenómeno al que se han visto expuesto, y del cual forman parte.

Por otro lado, podemos vislumbrar no solo un Trabajo Social crítico, fielmente reflejado en la práctica, sino que además, ver al trabajo social como un productor de aperturas de información que proporcionen a las personas, accesibilidad de poder entrar al imaginario social, y poder contribuir de una u otra manera al constante proceso de construcción social; y relevantemente repensar la profesión en términos trasdisciplinarios, y analizar lo plasmado en una posible tecnología. Es por ello, que nuestra profesión debe ser capaz de adaptarse a esos cambios, reconociendo el protagonismo de los actores sociales en los cambios culturales, políticos y económicos de las sociedades, tomando en cuenta la subjetividad e intersubjetividad como ejes centrales.

En lo que respecta a los resultados de este estudio, bajo la lógica del conocer para transformar, la situación es preocupante. Se vislumbra que mientras los trabajadores y funcionarios están en con una percepción de calidad de vida laboral desfavorable, si bien es arriesga e irresponsable decir que, se encuentran en condiciones precarias, pues bien podemos decir que, las respuestas entregadas reflejan el descontento de las condiciones laborales que actualmente tienen, afectando tanto su calidad de vida laboral como su calidad de vida personal y familiar.

A través del cuestionario y de la observación de las condiciones laborales, se conocieron los diversos discursos y percepciones de los actores sociales. Si bien, este estudio al posicionarse desde un paradigma cuantitativo, que a veces sesga la realidad, ya que no contempla las subjetividades del actor, ni se sitúa desde una dimensión ontológica del Trabajo Social disciplinar, releva de forma objetiva el fenómeno de la calidad de vida laboral y sus dimensiones.

El fenómeno de la calidad de vida laboral, contempla dimensiones no solo cuantitativas, sino también subjetivas y discursivas, comprendiendo la satisfacción laboral, motivación, relaciones interpersonales en torno a su relación de trabajo. Además de incluir el tema de investigación desde un enfoque interdisciplinario, ya que contempla la psicología como variable que se correlaciona con el clima laboral.

Por ende, desde el Trabajo Social disciplinario se debe considerar la dimensión epistemológica, ya que no se trata de visualizar al sujeto y al objeto como entidades separadas e independientes, sino ambas dentro de una misma dimensión de una relación mutua influencia desde la historia.

RECOMENDACIONES PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL

Los diversos fenómenos sociales van configurando de forma paulatina el contexto vivencial de las personas que forman parte de las diversas sociedades, todo esto mediante la cosmovisión que estos otorgan a las problemáticas derivadas de las relaciones interrelaciones entre las personas como actores sociales y las instituciones y organizaciones cívicas. Además del nivel de valoración de los derechos y deberes de las personas. Es por esto que, la profesión del Trabajo Social se establece como un medio y nexo disciplinar que vela por el bienestar y la auto superación de las clases más vulnerables, y aquellos que por diversos motivos han sido excluidos de los procesos de desarrollo social y económico.

Es necesario que los profesionales del área de lo social optimicen sus tiempos, para realizar sus labores profesionales (sin descuidar la calidad de las intervenciones, como eje central que propicia la real solución a las problemáticas abordadas) y de esta manera agilizar los procesos de atención. Asimismo, entre los desafíos para el Trabajo Social en el presente contexto institucional, es seguir trabajando arduamente en la tarea de velar por mejorar las condiciones de calidad de vida de sus afiliados, pero aún se pudo visualizar el compromiso que tiene por mejorar el bienestar de los funcionarios/as y trabajadores/as de la institución, como eje central que orienta la acción profesional del Trabajo Social al interior de la institución pública y gubernamental.

Por lo demás, entre los aportes a la gestión en el ámbito laboral, la profesión del Trabajo Social debe posicionarse como un orientador y coordinador estratégico con respeto a esta área, de vislumbrar a nuestra profesión como una generadora de pericias profesionales que apuntan a la superación de las situaciones vulnerabilidad de los trabajadores y funcionarios mediante la generación de estrategias de intervención, a través de la participación y acciones corresponsables de los sujetos de intervención permitan fortalecer las habilidades y capacidades de las personas.

El objeto de toda intervención profesional desde el Trabajo Social debe apuntar al logro del bienestar de las personas; en el medio laboral se relaciona al mejoramiento de las

condiciones laborales de los trabajadores, además de concientizar a estos sobre la necesidad de que estos asuman un rol activo y participativo ante las acciones profesionales de las que sean objeto de intervención, trabajando en conjunto con los profesionales del área social en la generación, establecimiento y ejecución de proyectos que permitan mejorar las problemáticas que influyan en el desempeño de las labores cotidianas de los trabajadores, además de mejorar el contexto laboral de estos.

Por lo cual, toda acción profesional debe generar impacto en las personas, aquello obstaculice las intervenciones, superarlo de las situaciones de vulnerabilidad social y laboral de los trabajadores.

Es importante que al interior del contexto organizacional se considere a los trabajadores como actores sociales, esto en base a la dimensión ontológica del Trabajo Social, la que alude a la necesidad de vislumbrar a las personas no como individuos aislados, sino como actores sociales que producen y poseen conocimiento, sujetos que critican, actúan y reflexionan desde la propia realidad que construyen. De esta manera, es necesario que se establezcan propuestas y proyectos de intervención que consideren a los trabajadores sociales como eje centrales de la acción profesional, que sean capaces de analizar y criticar su contexto inmediato, contexto laboral y social; por lo cual, el Trabajador Social debe ser capaz de levantar información, procesarla, considerarla en su ejercicio profesional, trabajando de forma responsable en todo proceso que apunte a velar por el bienestar laboral.

CONCLUSIONES

Para concluir con esta investigación, se logra dar respuesta a la pregunta de investigación planteada en la tesis: ¿Cómo se relaciona la percepción de los/as funcionarios/as y trabajadores/as del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, respecto a la calidad de vida laboral y los estándares de calidad de vida laboral?, esto mediante durante el proceso investigativo, los cuales permiten vislumbrar que existe una correlación estadística de 0,972 entre los estándares de CVL y la percepción de los trabajadores y funcionarios de la institución pública, considerando un trabajo decente óptimo.

Durante el proceso de estudio, se realizaron diversos cálculos descriptivos y de correlación con el fin de cumplir con el objetivo general de investigación “Determinar la percepción de los funcionarios/as y trabajadores/as del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes en cuanto a su calidad de vida laboral relacionándola con los estándares de calidad laboral.” De esta manera, se analizaron tres dimensiones en torno a la calidad de vida laboral: Protección social, Seguridad Social y Clima laboral, de esta forma poder responder a los objetivos específicos expuestos en nuestro estudio de investigación.

De esta manera, se concluye que la protección social si bien presenta una correlación positiva con respecto a la dimensión seguridad social, no es significativa estadísticamente, de esta forma la protección social de los trabajadores y funcionarios se ve influida significativamente por el clima laboral en los estándares de calidad de vida laboral.

Por otro demás es esencial reflexionar en base a las dimensiones metodológicas, epistemológicas y ética del Trabajo Social disciplinar ya que, en el contexto institucional, donde están insertos los sujetos de estudios es fundamental enfatizar que se debe visualizar al trabajador/funcionario como un actor social que construye realidad, que a su vez lo transforma, lo limita y lo impulsa en un proceso dinámico, y no como a un sujeto aislado de las decisiones que incumben a ellos mismo, en donde según la idea fuerza de la investigación acción participativa establece que *“Toda comunidad o grupo social tiene suficiente capacidad para definir sus problemas o necesidades. Toda comunidad o grupo social tiene potencialidades (saberes, recursos humanos e intelectuales, etc.) Para las decisiones y ejecución encaminada a su propia desarrollo.”* (Contreras, 2002)

Desde la dimensión ética, el trabajo social debe establecer una relación con el “otro” en términos de igualdad y respeto, incluyendo la responsabilidad que asume el profesional con respecto al actor social con el cual se vincula. Toda acción profesional debe ser sustentable en términos teóricos e instrumentales, y por otra, sostenible en el tiempo, buscando transformar las situaciones de vulnerabilidad social, que trasciendan en el tiempo, evitando el asistencialismo de las intervenciones de estas. De este modo vislumbrar grupos sociales como actores sociales que presentan diferencias individuales las cuales hay que considerar, buscando de esta manera la inclusión en vez de excluir.

A medida que el sistema neoliberalismo de mercado va influyendo el funcionamiento de las diversas sociedad, este sistema imprime una nueva lógica de carácter económico y social, de esta manera los diversos Estados - Nación asumen un rol de controladores sociales, los que sustentan y propician el surgimiento de nuevos estilos de vida y como estos influyen en la dinámica de funcionamiento de los ciudadanos y las organizaciones.

De esta forma, este nuevo sistema globalizado genera fragmentación en el sistema social, provocado por los nuevos alcances del sistema de mercado, el cual esquematiza el nivel de vida ideal en base a la capacidad de los ciudadanos. Actualmente se da un alto uso de la contratación temporal en la sociedad y esta tiende a incrementarse, tal como se muestra en los resultados presentados. Esto se da porque las organizaciones, para mantenerse vigentes y obtener ganancias, optan cada vez más por esta modalidad de contratación puesto que les disminuye los compromisos económicos y les ofrece mayor flexibilidad en la toma de decisiones con relación al tamaño de la dotación de personal a un menor costo. Esta opción es accesible a la institución por la legislación laboral actual

A su vez, las personas, cada vez más, se ven obligadas a acceder a esta forma de contratación porque poco a poco se va situando como la forma predominante para ofrecer trabajo.

La utilización de esta modalidad de trabajo tiene riesgos en relación con la calidad de vida de las personas porque precariza el trabajo y se basa en disminuirles costos a las organizaciones en detrimento de la estabilidad laboral, la calidad del trabajo, y con beneficios inequitativos para los trabajadores.

Se puede concluir que el término “calidad de vida laboral” describe la preocupación existente en torno al bienestar, protección y seguridad, de todos los empleados para que estos desempeñen óptimamente sus tareas y obtengan un equilibrio entre el trabajo y la

vida personal y familiar. Actualmente dicho término incluye también aspectos físicos, ambientales y psicológicos del lugar de trabajo, tal como lo describe la definición de Chiavenato y utilizada para este estudio.

Es importante que las organizaciones trabajen por la calidad de vida laboral, si se proponen lograr gente motivada y comprometida que impacte la calidad del Servicio de bienestar que es entregado por las organizaciones/instituciones.

Bibliografía

- Ahmed, N. 1981. Quality of Work Life, A need for Understanding, Indian Management, Vol.20(II),pp.29-33.
- Ander-Egg E. (1995). Diccionario del Trajo Social, Editorial Lumen P 208, 252.
- Andreoli, M; Barria, M; Canobra,A; Esínoza, N;Fuentes, C; Gonzalez, A Diagnostico de los servicios de bienestar del sector público; Seminario de licenciatura (Licenciado en Ciencias Económicas y Administrativas y Título de Ingeniero Comercial) Santiago, Chile, Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, 1974.
- Asún.R, Montecino.S, varios canales, Manuel (2006) metodología de la investigación social, introducción a los oficios, Ed. LOM, Santiago, chile
- Bensusán. G (2009) Revista Scielo: Estándares laborales y calidad de los empleos en América latina. P 10, 12-14
- Castañeda. M, Cabrera. A, Navarro. Y, De Vries. W (2010) Procedimiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS. Ed. Pucrs. Porto Alegre. Brasil. P.15
- Chiavenato, I. (2004). Calidad de vida laboral. En Gestión del talento humano. Colombia: McGraw Hill.
- Elizur y Shye. (1990). *Análisis de la calidad de vida laboral en trabajadores con discapacidad*.Salamnca.
- Ezequiel Ander-Egg. (1995). Diccionario del Trabajo Social. En E. Ander-Egg. Buenos Aires: Lumen.
- Granados P. Isabel (2011-2012), Revista IIPSI, Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimenciones y Beneficios, Lima.
- Gilgeous, V., (1998), "Manufacturing managers: their quality of working life", Integrated, Manufacturing System, Vol.9, No. 3, pp.173-181.
- Gómez. M (2010) Revista Ciencias Estratégicas: Calidad de vida laboral en empleados temporales del valle de aburrá. Colombia. P 227

- Hernández, R (2006) Metodología de la investigación. Cuarta Edición. McGraw-Hill Interamericana, México D.F. P. 46.
- Memoria Consejo Nacional de Cultura y las Artes 2010-2014, Chile
- Mocelin, D (2008) "¿Del trabajo Precario al Trabajo Decente?, La calidad del Empleo como perspectiva analítica". Pp 6-8, 10.
- Pérez López, C. *Muestreo estadístico: conceptos y problemas resueltos*. Madrid: Pearson Prentice Hall, 2005.
- Rozas, M "Tendencias teórico" - epistemológicas y metodológicas en la formación profesional. P. 17-21
- Revista de Estudios de Jóvenes y Trabajo: Percepción de Calidad de los Jóvenes (1997). España. Ed. Instituto de Juventud. P. 7-8
- Rodríguez, D (2009). Diagnóstico Organizacional. P 61- 62
- Robert H. Quest, Quality of Work Life-Learning from Terrytown, Harvard Business Review, July-August 1979,pp.28-39
- ROBBINS, Stephen y Otros, Fundamentos de Administración, México, Editorial Prentice Hall, 1995, P.485 .
- Robbins. S, Judge. T, Comportamiento Organizacional, México, Editorial Pearson, 2009, P. 79,162, 172.
- Robbins, Stephen y Otros, Fundamentos de Administración, México, Editorial Prentice Hall, 1995, 485 p.p.
- Tamayo, M. (1999). "Serie aprender a investigar. Módulo 2 La investigación" Ed. ICFES, Santa Fe, Bogotá. Colombia.
- UNICEF-WORLD BANK (2003). Changing Minds, Policies and Lives. Improving Protection of Children in Eastern Europe and Central Asia. Improving Standards of Child Protection Services. Florence: UNICEF World Bank.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA (PÁGINAS WEB)

- Alonso L.E, 2007 “La globalización y el consumidor”
<http://www.fundacioncajamar.com/globalizacion/revista/me1102.pdf>
- Banco Mundial.org, 2014. Búsqueda: ¿Qué es la globalización? Extraída y disponible en:
<http://www.bancomundial.org/temas/globalizacion/cuestiones1.htm>
- Barranco. Carmen (2002) La Intervención en Trabajo Social desde la Calidad Integradora, 82p.p.
http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf?origin=publication_detail
- Biblioteca del Congreso Nacional (2014), Código del Trabajo Artículo nº 41 (2014).
<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=207436>
- Biblioteca del Congreso Nacional (1960) Decreto fuerza de ley 338
<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=5469>
- Dirección del Trabajo (2001) Calidad de Vida en el Trabajo: Percepciones de los Trabajadores-pdfChile.pág42. http://www.direcciondeltrabajo.cl/1601/articles-64333_recurso_1.pdf
- Dirección del trabajo (2010) “Temas laborales, el derecho a ganar lo mismo” Ley 20.348.
http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-98920_recurso_1.pdf
- Edelmira G. La Rosa (1995) Metodología de la investigación: Características cualitativas - Cuantitativas
<https://sites.google.com/site/51300008metodologia/caracteristicas-cualitativa-cuantitativa>
- Espinoza.M (2001) Calidad de vida en el Trabajo: Percepciones de los trabajadores, Dirección del Trabajo, Chile
http://www.direcciondeltrabajo.cl/1601/articles-64333_recurso_1.pdf

- García.I, Gálvez.M, Rodríguez. A (2009) , Calidad de Vida Profesional y Burnout en Técnicos de Drogodependencias: Análisis Comparativo con otros Grupos Profesionales.

http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2009000400002&script=sci_arttext

- Gobierno Transparente (2013) Remuneración según estamentos, grados o jornadas. <http://transparenciaactiva.cultura.gob.cl/index.php/dotacion/eus>
- Guzmán. (1991). *La evaluación de Programas Sociales: Definición y diseño*. <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000168.pdf>.
- Larraín. J (2014) “Identidad Chilena y Globalización” <http://www.globalizacion.org/globalizacion/LarrainIdentidadChile.htm>
- Matamoras Quesada, K., Obando Godínez, N., Rivera Volio, S., Romero Guillén, D., Torres Acuña, C. & Guzmán Aguilar, A. (2007). Percepción de los usuarios y usuarias sobre el quehacer de enfermería en el primer nivel de atención. *Enfermería Actual en Costa Rica*, (12) Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44801201>

- Organización Internacional del Trabajo (2014) Protección social, Ginebra. <http://ilo.org/global/about-the-ilo/decent-work-agenda/social-protection/lang-es/index.htm>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1996-2014) <http://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang-es/index.htm>
- Previsión Social: Sistema de Pensiones (2013) Subsecretaría de Previsión Social. Chile. http://www.previsionsocial.gob.cl/subprev/?page_id=7227
- Real Academia Española (2014) Definición de Trabajo. Extraída y Disponible en: <http://lema.rae.es/drae/?val=trabajo>
- Rodríguez. (2010) El Bienestar laboral y su incidencia en la gestión empresarial. <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>

- Ronsethal (1994) Citado en Rangel. Rafael (2014) Instituto Nacional de Higiene Cuestionario socioeconómico aplicado a grupos familiares del Distrito Capital para investigaciones relacionadas con la salud pública

http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04772010000100003

- Ruiz. M (2010) “política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense. Un estudio de caso”.

http://www.eumed.net/tesis- doctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html

- Segurado, A. y Agulló, E. (2002) Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social Psicothema, Vol 14 – No.4
<http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=806>

- Servicio de impuesto interno (2004) Definición de trabajador honorario.
http://www.sii.cl/portales/mipyme/fichas/abril/noticias_10.pdf

- Smith-Palliser. M (2002) Calidad de vida en el trabajo. Gestio Polis

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/cvtuch.htm>

- Tipo de Mercado y su Comportamiento:¿Qué es la percepción del cliente? (2002).http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/mar/50/perceccion_cliente.htm

ANEXOS

Cuestionario sobre la percepción de la calidad de vida laboral que tienen los funcionarios/as y trabajadores/as del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, Nivel Central

El objetivo de esta encuesta es conocer la percepción, que tiene Ud. Acerca de los Servicios y Beneficios que otorga el Departamento de Bienestar.

El fin de este cuestionario, es conocer la percepción de calidad de vida laboral de las personas que trabajan en la institución en relación con los estándares de calidad de vida laboral.

La información que nos entregará será anónima y confidencial, por lo que para esto solicitamos a Ud. Responder con total transparencia las siguientes preguntas.

Fase I

Antecedentes generales

1. Sexo (<i>marque con X</i>) <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Indefinido	2. Edad <input style="width: 150px;" type="text"/> 3. Antigüedad en CNCA <input style="width: 150px;" type="text"/> 4. Área de trabajo <input style="width: 150px;" type="text"/> 5. Afiliado/a a Bienestar SI NO <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 6. Recibe beneficios De la unidad de Bienestar. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	7. Señale el cargo que Ud. Ocupa (<i>Marque con una x</i>) Tipo de Contratación: - Honorario <input style="width: 50px;" type="text"/> - Contrata <input style="width: 50px;" type="text"/> - Planta <input style="width: 50px;" type="text"/> - Cod. del trabajo <input style="width: 50px;" type="text"/>
--	---	--

Fase II.- Instrucciones: De acuerdo a su percepción marque con una X según corresponda. Marque sólo una opción.

	Siempre	Generalmente	Medianamente	Casi nunca	Nunca
De acuerdo a la protección social entorno a su remuneración					
1. Me siento conforme con mi salario					
2. Para mejorar mis ingresos debo realizar horas extraordinarias					
3. Siento que mi salario es proporcional al trabajo que realizo					
4. Creo que es necesario que me descuenten/pague las cotizaciones previsionales (AFP,FONASA E Isapres)					
De acuerdo a su seguridad y permanencia en el empleo					
5. Me siento seguro/a en mi trabajo					
6. Mi calidad jurídica me otorga seguridad laboral					
7. Puedo proyectarme laboralmente en mi institución					
De acuerdo a su percepción sobre el seguro de Salud (ISAPRES Y FONASA)					
8. Creo que es importante y necesario contar con un seguro social de salud (ISAPRES Y FONASA)					
9. Mi seguro social de salud(ISAPRES Y FONASA) responde a mis necesidades					
10. Utilizo frecuentemente mi seguro de salud (FONASA e ISAPRES)					
De acuerdo a su percepción de los beneficios del Servicios de Bienestar					
11. Conozco los beneficios y servicios que entrega la unidad de bienestar					
12. Me siento conforme con los beneficios que entrega la unidad de Bienestar					
13. Me siento conforme con los beneficios de salud que le ofrece el CNCA, por ejemplo los reembolsos en salud					
14. Los servicios y beneficios de la unidad de bienestar responden a mis necesidades					

15. Me siento conforme con el beneficio de sala cuna y jardín infantil					
16. Me siento conforme con la atención que prestan los profesionales del área de Bienestar					
De acuerdo a su percepción en torno a las condiciones de Trabajo y la seguridad					
17. Me encuentro expuesto(a) a ruido, bulla, gritos en mi lugar de trabajo					
18. Me distraigo con facilidad por las características del entorno de mi puesto de trabajo					
19. Realizo tareas que no están asociadas a las funciones de mi puesto de trabajo					
20. Mi puesto de trabajo y mis funciones me expone a riesgos de accidentes de trabajo					
21. Las horas extraordinarias que realizo son compensadas (tiempo o dinero)					
22. Las condiciones de trabajo me permiten desarrollar óptimamente mis funciones laborales					
23. Me siento seguro/a con condiciones de trabajo					
24. Conozco las obligaciones que tengo respecto a mi seguridad laboral					
Según su percepción sobre el Sistema de Pensión					
25. Creo importante estar afiliado a un sistema de ahorro de pensiones					
26. Ahorro voluntariamente para aumenta mi pensión por vejez (jubilación)					
27. Conozco el monto que me descuentan de mis remuneraciones para la jubilación					
28. Conozco los tipos y modalidades de pensión por vejez (jubilación)					
Según su percepción sobre la pertenencia a la institución					
29. Me identifico con la labor que desempeño en mi trabajo					
30. El trabajo que realizo me permite desarrollar plenamente mis habilidades y conocimientos.					
31. Me encuentro contento(a) de pertenecer a la institución.					
32. Me siento integrado(a) al grupo de trabajo.					
De acuerdo a su percepción sobre la Motivación laboral que tiene actualmente sobre su trabajo					
33. La institución me proporciona oportunidades de desarrollo laboral (Capacitación, ascenso)					
34. Recibo algún tipo reconocimiento cuando hago bien mi trabajo					
35. Siento que mi trabajo es interesante					

36. Me siento con energía y ganas en mi trabajo					
37. Recibo un trato justo en mi trabajo					
	Siempre	Generalmente	Medianamente	Casi nunca	Nunca
38. Siento que tengo una buena relación laboral con mi jefatura					
39. Siento que la relación con mis compañeros/as de trabajo me motivan a desempeñarme mejor					
40. Considero que mi trabajo es una fuente que me genera estrés					
41. Considero que soy capaz de asumir más responsabilidades laborales					
De acuerdo su percepción sobre Objetivos y Roles institucionales					
42. Siento que los objetivos de mi trabajo están claramente definidos					
43. Siento que los objetivos de mi puesto laboral son alcanzables					
44. Siento que mi trabajo me permite alcanzar mis objetivos personales					
45. Mis objetivos personales son coherentes con los objetivos de la institución.					
46. Siento que mis funciones en el trabajo contribuyen a alcanzar los objetivos de la institución					
Según su percepción entorno a la Comunicación que se da en el trabajo					
47. Siento que oportunamente me son comunicados los objetivos, cambios, logros y/o actividades que desarrolla la institución.					
48. Siento que la información es comunicada de varias formas, hasta asegurarse que fue correctamente transmitida					
50. La comunicación con mis compañeros(as) es apropiadamente buena					
51. Siento que la comunicación con mi jefatura es adecuada					
52. Siento que mi jefatura y compañeros(as) de trabajo consideran mis opiniones e ideas					
53. Recibo retroalimentación clara de mi jefatura de acuerdo al trabajo realizado					
54. Siento que conozco apropiadamente las responsabilidades y actividades a desarrollar de mi puesto laboral.					

55. Se me dio a conocer apropiadamente mis derechos como funcionario/trabajador					
56. Siento que mi jefatura conoce mis problemas de trabajo.					
Según su percepción a la Satisfacción laboral entorno a su trabajo					
57. Siento que estar en mi puesto de trabajo me genera un sentimiento de satisfacción					
58. Me siento orgulloso(a) del trabajo que desempeño					
59. Siento que mi trabajo es valorado y respetado por mi jefatura y compañeros/as					
60. Tengo la posibilidad de ascender y/o desarrollarme en mi trabajo					
61. Siento que un hombre y una mujer reciben el mismo sueldo por el mismo trabajo en la institución					

Gracias por su tiempo y colaboración